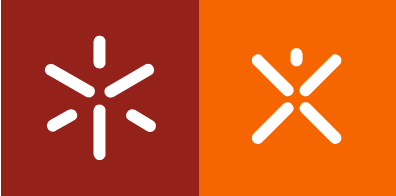
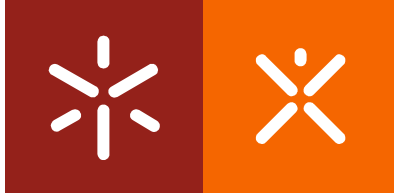




Ana Luísa Vieira da Silva

A Mediação como prática potenciadora da construção de um projeto de vida com vítimas de violência doméstica





Universidade do Minho
Instituto de Educação

Ana Luísa Vieira da Silva

A Mediação como prática potenciadora da construção de um projeto de vida com vítimas de violência doméstica

Relatório de Estágio
Mestrado em Educação
Área de Especialização em Mediação
Educacional e Supervisão na Formação

Trabalho efetuado sob a orientação da
Doutora Ana Maria Costa e Silva

DECLARAÇÃO

Nome: Ana Luísa Vieira da Silva

Endereço Eletrónico: a_luisa_s@hotmail.com

Número do Bilhete de Identidade: 13666459

Relatório de Estágio: A Mediação como prática potenciadora da construção de um projeto de vida com vítimas de violência doméstica

Orientador: Doutora Ana Maria Costa e Silva

Ano de Conclusão: 2013

Designação do Mestrado: Mestrado em Educação - Área de Especialização em Mediação Educacional e Supervisão na Formação

É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO PARCIAL DESTE RELATÓRIO APENAS PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE.

Universidade do Minho, ____/____/____

Assinatura: _____

À minha família,
Por apoiarem as minhas escolhas!

Agradecimentos

Neste ponto do percurso chegou o momento de agradecer a todos os que me ajudaram nesta longa e instruída caminhada.

Antes de mais, permito-me lembrar das escolhas que fiz e que me possibilitaram todo o meu trabalho durante este Mestrado, por isso quero agradecer à vida por me ter mostrado dois caminhos possíveis de serem seguidos, dando-me controlo para escolher qual deles iria resultar numa das maiores realizações da minha vida.

Este trabalho não seria possível sem o conhecimento que adquiri durante o meu percurso académico, tanto na Licenciatura como no Mestrado. Por esse motivo, agradeço aos professores do Instituto de Educação, que sempre se comprometeram a transmitir os saberes que nos possibilitassem um futuro profissional promissor e consciente. Em especial, gostaria de lembrar a Doutora Ana Maria Costa e Silva, a quem agradeço pela orientação, pela paciência, pelos conhecimentos e pela disposição em ajudar-me sempre que me encontrava perdida. Sinto-me feliz por ter sido orientada por um dos nomes de referência na Mediação.

Gostaria de agradecer também à instituição que me acolheu e que me mostrou um novo mundo, diferente do que eu conhecia. Os conhecimentos associados ao mesmo foram vitais para melhorar a minha postura enquanto profissional, portanto não posso deixar de agradecer à gestora do GAV que sempre se mostrou disponível para me ajudar. Não posso esquecer os voluntários que, com muita paciência, me ensinaram as questões associadas ao atendimento das vítimas. À Psicóloga Sara agradeço pelo apoio incondicional, pela ajuda e por ter me permitido desabafar nos momentos de maior desânimo. Mais que uma colega, a Sara tornou-se uma amiga, um apoio muito importante.

Não posso deixar de lembrar os meus pais que nunca me negaram a possibilidade de estudar, arcando com as despesas que isso acarretava. O seu apoio foi fundamental para que nunca desistisse, fazendo-me acreditar que poderia sempre alcançar as minhas aspirações. Agradeço-lhes por terem acreditado em mim e por terem sido compreensivos nos momentos mais difíceis deste percurso. Agradeço aos meus irmãos por me lembrarem que é preciso relaxar de vez em quando, encarregando-se de me divertirem quando mais precisava. Todos eles contribuem para que eu tenha uma família feliz. À minha avó quero agradecer por ser a pessoa que mais me critica, fazendo com que a minha vontade de vencer seja maior. Sem a sua maneira de ser não seria a pessoa que sou hoje.

Não esqueço os meus amigos que me ajudaram a enfrentar os desafios que este trabalho trouxe consigo, sendo essenciais à minha vida. O apoio que me devotaram, a sua ajuda e

paciência são motivo de profundo agradecimento da minha parte. Quero agradecer, particularmente, à Clara que, mais que uma prima, é uma verdadeira amiga, não me deixando desanimar nunca. À Ana Miguel que sempre se mostrou um poço de aventuras, conhecimento e amizade, agradeço por tudo. Não posso esquecer que a sua entrada na minha vida trouxe consigo um conjunto de conhecimentos, a descoberta da Mediação como vocação e uma nova família. Tenho também que agradecer às minhas colegas de casa (a Daniela, a Marta, a Raquel e, recentemente, a Wanessa) que, como boas amigas, me escutaram quando precisava de desabafar e toleraram os meus momentos mais genuínos. São pessoas que guardo no peito e cuja ajuda nunca vou esquecer.

Por fim, agradeço ao Luís, meu namorado, a imensa paciência que tem. Não é fácil lidar comigo, e ele fá-lo parecer simples. O seu amor surpreende-me todos os dias e dá-me força para continuar. Tendo sido o meu pilar durante este percurso, por isso não tenho palavras para lhe agradecer o quão bem me faz. Com ele sou, e posso dar, o melhor de mim. Obrigada!

Título: A Mediação como prática potenciadora da construção de um projeto de vida com vítimas de violência doméstica

Autora: Ana Luísa Vieira da Silva

Relatório de Estágio
Mestrado em Educação – Área de Especialização em Mediação Educacional e
Supervisão na Formação
Universidade do Minho
2013

RESUMO

Este estágio curricular, desenvolvido durante nove meses, teve como base um Gabinete de Apoio à Vítima da zona norte do país. O nosso objetivo era desenvolver um projeto de investigação-ação na área da mediação social e familiar, concretamente aplicado ao contexto de violência doméstica.

Com o seu campo de atuação alargado a diferentes contextos, sendo de grande importância a sua prática, achamos pertinente a sua aplicação no contexto da violência doméstica, potenciando uma mudança positiva nas vidas das vítimas. Neste contexto, o trabalho desenvolvido pelo mediador seria entendido como uma ferramenta para a (re)construção do projeto de vida das vítimas que poderiam encontrar na mediação um momento para refletir sobre o seu passado, sobre a situação de violência e as consequências desta nas suas vidas. Desta forma, conseguiriam construir uma nova visão de si (autoconceito) e da sociedade que as rodeia, projetando objetivos para o futuro. Este trabalho implicaria que, mais tarde e sujeitas a situações imprevistas, estivessem capacitadas para encontrar soluções para os seus problemas com autonomia.

Recorrendo a uma metodologia qualitativa, com o recurso a um conjunto de técnicas e instrumentos, ou seja, os diários de bordo, a observação, análise documental, a entrevista não diretiva, o inquérito por questionário e fichas de sessão, conseguimos orientar e avaliar as nossas práticas e tornar esta investigação-ação mais efetiva com os diferentes intervenientes no projeto que desenvolvemos.

Palavras-chave: Mediação Familiar; Mediação Social; Violência Doméstica; (Re)construção; Autonomia; Projeto de Vida.

Title: Mediation as a potentiating practice towards building a life project with victims of domestic violence

Author: Ana Luísa Vieira da Silva

Professional Practice Report
Master in Education – Specialization in Mediation and Supervision of Professional Development
University of Minho
2013

ABSTRACT

This curricular apprenticeship, developed during the course of nine months, took place on a Bureau of Victim Support (Gabinete de Apoio à Vítima) on the North of Portugal. The objective was to develop an action research project on the area of social and familial mediation, specifically applied to the context of domestic violence.

With its field of action expanded into different contexts, where its practice is of great importance, we thought it pertinent to apply it in the context of domestic violence, to potentiate a positive change in the lives of its victims. In this context, the work developed by the mediator would be understood as a tool for the (re)construction of the life project of victims who could find, in mediation, a moment to reflect on their past, on the situation of violence and its consequences on their lives. This way, they would be capable of building a new vision of themselves (self-concept) and the society surrounding them, projecting objectives for their future. This work would imply that, at a later time and subjected to unforeseen situations, they would be enabled to find solutions for their problems autonomously.

Using a qualitative methodology, with resource to a set of techniques and instruments, i.e., logbooks, observation, documental analysis, non-directive interviews, surveys by questionnaire and session records, we could guide and evaluate our practices and make this action research more effective with the different intervenients in the project we developed.

Key Words: Familial Mediation; Social Mediation; Domestic Violence; (Re)construction; Autonomy; Life Project.

Índice

AGRADECIMENTOS	V
RESUMO	VII
ABSTRACT	IX
INTRODUÇÃO	17
ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO	23
2.1. Integração da Estagiária na Instituição	25
2.2. Caraterização da Instituição e do Público-Alvo	26
2.2.1. A Associação Portuguesa de Apoio à Vítima	26
2.2.2. O Gabinete de Apoio à Vítima (GAV)	27
2.2.3. Caraterização do Público-Alvo	29
2.3. Problemática de investigação-intervenção, justificação da sua relevância e objetivos do estágio	32
2.3.1. Objetivo Geral	32
2.3.2. Objetivos Específicos	32
2.4. Identificação e Avaliação de Necessidades, Motivações e Expectativas	33
2.4.1. Diagnóstico de Necessidades do GAV	33
2.4.2. Motivações e Expectativas face ao Estágio	34
ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA DO ESTÁGIO	37
3.1. Introdução ao significado de Mediação	39
3.1.1. Origens, Princípios Fundamentais e Modelos de Mediação	40
3.2. Violência Doméstica	50
3.2.1. Ciclo de Violência e consequências da vitimação	54
3.3. Identificação dos contributos teóricos mobilizados para a problemática específica de investigação-ação.	56
ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DO ESTÁGIO	58
4.1. Metodologia de investigação-ação	60

4.2.	Métodos e técnicas de investigação-intervenção	62
4.2.1.	Observação	63
4.2.2.	Diários de bordos	64
4.2.3.	Análise documental	65
4.2.4.	Entrevista não-diretiva	66
4.2.5.	Inquérito por questionário	68
4.2.6.	Instrumentos de intervenção	69
4.3.	Recursos mobilizados e limitações do processo	76
	APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DO PROCESSO DE INTERVENÇÃO- INVESTIGAÇÃO	78
5.1.	Caso A	80
5.1.1.	Caracterização do caso	80
5.1.2.	Proposta de Intervenção	80
5.1.3.	Resultados obtidos	81
5.2.	Caso B	82
5.2.1.	Caracterização do caso	82
5.2.2.	Proposta de Intervenção	83
5.2.3.	Resultados obtidos	83
5.3.	Caso C	87
5.3.1.	Caracterização do caso	87
5.3.2.	Proposta de Intervenção	90
5.3.3.	Resultados obtidos	90
5.4.	Caso D	92
5.4.1.	Caracterização do caso	93
5.4.2.	Proposta de Intervenção	93
5.4.3.	Resultados obtidos	93

5.4. Caso E	100
5.4.1. Caracterização do caso	101
5.4.4. Proposta de Intervenção	102
5.4.5. Resultados obtidos	102
5.5. Discussão dos resultados em articulação com os referenciais teóricos mobilizados	104
CONSIDERAÇÕES FINAIS	111
6.1. Análise crítica dos resultados e das implicações dos mesmos	113
6.2. Impacto do estágio	114
6.2.1. Nível pessoal	114
6.2.2. Nível institucional	115
6.2.3. A nível de conhecimentos na área de especialização	116
BIBLIOGRAFIA REFERENCIADA	117
ANEXOS E APÊNDICES	CD-
ROM	

Índice de Tabelas e Figuras

Tabelas

Tabela 1. Situação dos intervenientes face ao projeto de Mediação	31
Tabela 2. Caraterização dos intervenientes no projeto de mediação (pré-Mediação)	31
Tabela 3. Resultado do Processo de Mediação	105

Figuras

Figura 1. Modelos de Mediação	44
Figura 2. Ecograma para a mediação	49
Figura 3. Ciclo de Violência	55
Figura 4. Ecograma para a mediação entre a Tânia e a Beatriz	88

Lista de Siglas utilizadas

APAV – Associação de Apoio à Vítima

CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

GAV – Gabinete de Apoio à Vítima

RSI – Rendimento Social de Inserção

INTRODUÇÃO

O Mestrado em Educação, na área de especialização de Mediação Educacional e Supervisão na Formação, preconiza a realização de um estágio acadêmico no 2º ano do mesmo, que se encontra descrito no presente relatório. Esta investigação-intervenção decorreu entre os meses de outubro de 2012 e julho de 2013, e surge como resposta à vontade de intervir segundo as linhas orientadoras da mediação, mobilizando os conhecimentos teóricos sobre a mesma que foram apreendidos durante o percurso académico, nomeadamente na Licenciatura de Educação e no 1º ano do Mestrado.

A mediação pode ser vista como um espaço onde “as partes em conflito se encontram com um terceiro imparcial que facilita o processo no qual podem resolver as suas diferenças produtivamente” [tradução nossa] (Schnitman e Schnitman, 2003, p.2). Esta perspetiva reflete-se no mediador como sendo a ponte entre as partes em conflito que, com pontos de vista diferentes, necessitam de um terceiro que as ajude a encontrar uma resposta favorável aos interesses de ambas (Bonafé-Schmitt, 2009).

Como nos diz Freire (2009, p.41), “a mediação é amplamente participativa e o papel do mediador consiste basicamente em “assistir” os próprios no processo de construção de soluções.”, sendo que esta “assistência” é importante nas diferentes vertentes da mediação. No que a esta investigação-intervenção se refere, utilizaram-se duas vertentes da mediação, a mediação social – que segundo Bonafé-Schmitt (2009) é um conceito mais lato que a resolução de conflitos, perspetivando uma ação de reconstrução das relações sociais, alcançando assim uma regulação social - e a mediação familiar – que ainda bastante centrada nas consequências do divórcio surge, para Bonafé-Schmitt (2009) e Parkinson (2008), como prática conciliadora das relações interpessoais (e parentais), devido à existência de crianças.

Os processos de mediação assentam em três pontos importantes: os participantes, o conflito e a comunicação, que estão presentes nos modelos defendidos por Torremorell (2008) e Parkinson (2008), Modelo de Solução de Problemas, Modelo Transformativo, Modelo Comunicacional e Modelo Ecosistémico de Mediação Familiar. Não orientamos a nossa intervenção com base em todos estes modelos, selecionando os que melhor correspondiam aos objetivos pretendidos, sendo eles o Modelo Transformativo (defendido por Torremorell e Parkinson) e o Modelo Ecosistémico de Mediação Familiar (Parkinson, 2008). O primeiro modelo preconiza uma mediação transformativa, que não se centrando no conflito em si, permite que os intervenientes cresçam com o mesmo, retirando da sua resolução uma capacitação para o futuro. Enquanto processo de mudança, a mediação transformativa centra-se na capacitação e sensibilização dos intervenientes (Parkinson, 2008), sendo visível através da reconstrução do eu e da relação com os outros em sociedade (Parkinson, 2008; Torremorell,

2008). Ao longo do estágio, este modelo foi aplicado aquando da necessidade de capacitar as intervenientes de autonomia, transformando a sua vivência de violência em conhecimento potenciador de mudança. No segundo modelo, o Modelo Ecológico de Mediação Familiar, a mediação centra-se nas crianças e jovens que, devido a situações de divórcio, se encontram à margem do processo, sendo tratadas como pontos a negociar e não como integrantes da vida familiar em discussão (Parkinson, 2008). Uma vez que procedemos à mediação entre mãe e filha, recorremos a este modelo, dando-lhes igual importância no processo de mediação, para que não se descuidasse nenhum ponto de vista e opinião, que muitas vezes é o motivo do conflito. Construindo um ecograma de mediação entre as intervenientes, tínhamos como objetivo restaurar a comunicação entre ambas.

Assim, apoiados por este background teórico, intervimos num contexto associado às vítimas de violência doméstica. Uma vez que estas são privadas de uma relação saudável com o seu companheiro, resultando da mesma um condicionamento na sua autoestima e autonomia, a mediação permitiu-lhes desconstruir as suas vivências, refletir sobre os seus objetivos de vida e (re)construir o seu projeto, tendo como base a capacitação e sensibilização defendidas por Parkinson (2008).

Para além de possibilitar um trabalho mais centrado nas intervenientes do Gabinete de Apoio à Vítima, este estágio surgiu como apresentação da mediação neste contexto, uma vez que desconhecendo a sua atuação, não se apresentava como um dos apoios fornecidos às intervenientes.

Os pontos acima mencionados serão minuciosamente explanados no presente relatório, em cinco capítulos.

O primeiro capítulo remete-nos para a contextualização do estágio. Este pauta-se pela caracterização da instituição onde decorreu o estágio, bem com a caracterização do público-alvo. É também aqui descrita a integração da estagiária, a problemática da intervenção, e os objetivos do estágio. Por fim, refletimos sobre as necessidades da instituição, as motivações que potenciaram este estágio e as expectativas face ao mesmo.

No capítulo seguinte abordamos o enquadramento teórico da problemática do estágio. Neste ponto foram expostos os conhecimentos referentes à mediação, perspetivados por autores de referência na área, especificando modelos e procedimentos da mediação social e familiar. Uma vez que nos encontrávamos num contexto de violência doméstica, surgiu a necessidade de consultar e referir alguns autores desta matéria. Encontra-se descrito neste capítulo a identificação e articulação dos conhecimentos teóricos com a investigação-intervenção realizada ao longo do estágio.

No capítulo referente ao enquadramento metodológico, identificamos e justificamos a metodologia privilegiada neste estágio, bem como as técnicas e instrumentos que serviram de base à nossa investigação-intervenção. No final do mesmo, apresentamos os recursos mobilizados e refletimos sobre as limitações sentidas.

No que ao quarto capítulo diz respeito, apresentação e discussão do processo de intervenção, apresentamos os casos trabalhados durante o decorrer do estágio, discutindo os seus resultados mediante os referenciais teóricos por nós definidos.

Por fim, no capítulo das considerações finais, são analisados criticamente os resultados obtidos e as implicações dos mesmos, juntamente com o impacto do estágio a nível pessoal, institucional e a nível de conhecimentos na área de especialização.

ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO

Neste capítulo fazemos a apresentação da instituição onde foi realizado o estágio e a caracterização do público-alvo com quem foi desenvolvida a intervenção.

Começamos com a exposição da integração na instituição, os vários momentos de contacto inicial e o começo oficial do estágio.

Segue-se a apresentação da instituição, sendo ela caracterizada a nível macro – a Associação de Apoio à Vítima (APAV) – e a nível micro - os Gabinetes de Apoio à Vítima. Esta caracterização abarca os seus valores, missão e objetivos, enquanto ONG voltada para um público que é vítima de maus tratos e relações desiguais de poder. O projeto de mediação que nos propusemos cumprir tem como alvo este mesmo público. A designação de “vítima” é, no entanto, abandonada uma vez que neste projeto cada integrante é um interveniente ativo no seu próprio futuro.

Ainda neste capítulo apresentaremos as necessidades auscultadas na instituição, expondo todo o processo de definição do campo de intervenção desde que o estágio começou, até à identificação da problemática. Descrevemos ainda os momentos de reflexão sobre a escolha da melhor intervenção para que o projeto resultasse em mudança na instituição onde se inseriu.

Finalmente, apresentamos as motivações que mobilizaram a escolha da área da Mediação e, conseqüentemente, este contexto, as tomadas de decisão, e as expetativas associadas ao mesmo.

2.1. Integração da Estagiária na Instituição

No âmbito do Mestrado em Mediação Educacional e Supervisão da Formação, está contemplado o desenvolvimento de um projeto de intervenção em contexto profissional, sendo que este se integra no estágio que decorre no segundo ano do mestrado, com um cariz de intervenção educativa e de investigação. Nesse sentido, durante o ano letivo de 2012/2013 foi desenvolvido um projeto de investigação-ação no Gabinete de Apoio à Vítima (GAV) da zona norte do país.

O primeiro contacto com a instituição foi feito em junho de 2012, com o objetivo de perceber a receptividade da mesma à realização de um estágio académico no âmbito da Mediação. Depois de uma resposta positiva, foram realizadas algumas visitas à instituição para nos familiarizarmos com o ambiente do gabinete, os restantes técnicos, as histórias das vítimas e os consequentes passos dados no processo de apoio às mesmas. Sendo este um

contexto de risco, foi necessário integrar uma formação para aprendermos como atender e acompanhar as vítimas, tendo esta durado dois meses.

Os primeiros momentos na instituição foram importantes para compreender que papel teria na mesma e definir a área de intervenção, Mediação Social e Familiar em situações de risco. O estágio iniciou-se, oficialmente, no dia 9 de outubro de 2012, fundamentado por uma análise documental referente à instituição, ao seu contexto de intervenção e à problemática associada à mesma.

2.2. Caraterização da Instituição e do Público-Alvo

O estágio foi desenvolvido de outubro de 2012 a junho de 2013 num Gabinete de Apoio à Vítima, da zona norte do país. Este gabinete insere-se na rede Nacional de Gabinetes que, distribuídos por diversos pontos do país, são o reflexo da atividade da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (a partir deste momento denominada de APAV). Uma vez que a sede da APAV se situa em Lisboa - local distante para as vítimas do norte do país, por exemplo - esta rede de gabinetes possibilita um contacto mais direto com as pessoas.

Num primeiro ponto será caraterizada a APAV nas suas valências, missão e objetivos, possibilitando depois a descrição do Gabinete de Apoio à Vítima nesses mesmos pontos.

2.2.1. A Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

A Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) é uma entidade particular de solidariedade social que incide a sua intervenção na promoção e divulgação de informação, na proteção e apoio a vítimas de crimes, nomeadamente, violência doméstica. Sendo uma organização sem fins lucrativos e de voluntariado, presta às vítimas de crime um serviço sem custos e confidencial que se foca no indivíduo, estando o atendimento pautado pela qualidade e humanidade dos seus voluntários. Como já referido, a APAV está sediada em Lisboa e foi fundada em 25 de junho de 1990.

No que concerne aos seus campos de atuação, a APAV tem como linhas orientadoras: i) a proteção e o apoio às vítimas, prestando-lhes assistência no momento de maior fragilidade, tanto a nível de esclarecimentos, como de atendimento e acompanhamento (dividindo-se este em quatro apoios específicos: apoio emocional, jurídico, psicológico e social); ii) a colaboração entre os diferentes organismos de saúde, segurança pública, outras instituições sociais e autarquias locais; iii) o incentivo à solidariedade social, nomeadamente na promoção de formação de voluntários e a prática de uma justiça restaurativa; iv) a promoção de

programas, projetos e campanhas de sensibilização da sociedade; v) o apoio à realização de investigações acerca de todos os temas que respeitam a vitimação; vi) a contribuição na construção de medidas legais que permitam uma melhor defesa e apoio à vítima; vii) e por fim, cooperar com organismos de âmbito internacional cujo foco de intervenção seja idêntico.

Compreendemos que, pelas informações contidas no site da APAV, as vítimas são sujeitas a processos em tribunal que as subjugam a um papel secundário e de parca importância. Estando esquecidas como parte importante em todo o sistema, surgem meramente como testemunhas de um processo centrado no agressor e, conseqüentemente, no julgamento dos seus atos. Nesse sentido, como visão, “a APAV acredita e trabalha para que em Portugal o estatuto da vítima de crime seja plenamente reconhecido, valorizado e efetivo.” (<http://apav.pt/apav_v2/index.php/pt/visaomissao/2011-05-06-15-22-51>. Acesso a 20 de outubro 2012).

Não obstante este pressuposto, é necessário que seja respeitado um serviço de qualidade que seja gratuito e confidencial, assistindo, assim, as vítimas, os seus familiares e amigos. Desta forma, a APAV tem como missão “apoiar as vítimas de crime, suas famílias e amigos, prestando-lhes serviços de qualidade, gratuitos e confidenciais e contribuir para o aperfeiçoamento das políticas públicas, sociais e privadas centradas no estatuto da vítima.” (Idem).

Orientada por um conjunto de princípios e valores, a APAV revê-se como uma organização: i) de solidariedade social sem fins lucrativos; ii) de voluntariado com extensão nacional; iii) de ligação cooperativa com várias entidades a nível europeu e global; iv) sem conexão com facções políticas e outras instituições, livre e autocéfala; v) com foco na igualdade de oportunidades e de tratamento; vi) que se apoia no princípio da não discriminação; vii) com serviços de qualidade, gratuitos e confidenciais; viii) onde a vítima é parte integrante do processo de construção do seu plano de futuro, sendo respeitadas as suas vontades e decisões; ix) com práticas restaurativas; x) cuja voz ativa sublinha a importância dos direitos, carências e interesses da vítima; xi) e, por fim, com um repositório de conhecimento e investigação sobre a temática da violência e vitimação.

2.2.2. O Gabinete de Apoio à Vítima (GAV)

Os GAV são subdivisões da APAV, centrados em promover um apoio direto às comunidades onde estão sediados, estando direcionados para o apoio à vítima e à sua rede de relações (familiares e amigos). Para uma intervenção mais efetiva, estes gabinetes amparam-

se numa rede de parceria com os diversos intervenientes da comunidade. Assim, é possível rentabilizar os recursos existentes para um atendimento e acompanhamento mais eficaz às vítimas.

Existem vários GAV a nível nacional, nomeadamente em: Albufeira, Braga, Cascais, Coimbra, Faro, Lisboa, Loulé, Odivelas, Ponta Delgada, Portimão, Porto, Santarém, Setúbal, Tavira e Vila Real. Os GAV são administrados por um(a) Gestor(a) e fomentam o trabalho voluntário nas áreas às quais o gabinete providencia apoio às vítimas, nomeadamente, apoio psicológico, social e jurídico.

O GAV da zona norte de Portugal onde realizamos o estágio tem horário de funcionamento de 2ª a 6ª feira, das 14h às 18h.

Os Técnicos de Apoio à Vítima (TAV) têm como função, num primeiro momento de intervenção, apoiar a vítima a nível emocional, uma vez que esta chega ao gabinete com algumas fragilidades. Estão capacitados para informar a vítima sobre o crime (como apresentar queixa e onde o fazer), sobre os seus direitos e, acima de tudo, estão capacitados para ouvir a sua história e analisar as necessidades que a vítima apresenta. Depois deste primeiro contacto com a vítima poderão encaminhá-la para outro tipo de apoio, conforme o pedido/necessidade da vítima, sendo que o mesmo pode ser de cariz jurídico, psicológico ou social. Todo o voluntário tem presente que este apoio é sempre individualizado, sem custos e confidencial.

O apoio jurídico é prestado por juristas que se encontrem em regime de voluntariado no GAV e pela Gestora, sendo que das suas funções se destaca o esclarecimento das diversas etapas dos processos judiciais, mas também o auxílio prestado no preenchimento de requerimentos e documentos processuais. Nenhum jurista pode defender as vítimas em Tribunal, não podendo também indicar advogados para as defender.

Quanto ao apoio psicológico, este é prestado por psicólogos que se encontrem a fazer voluntariado nos GAV e pressupõe um trabalho de avaliação do estado psicológico e emocional da vítima, bem como de reconstrução da autoestima e autonomia da vítima, uma vez que estas foram abaladas com a situação de vitimação da qual foram alvo.

No que concerne a apoio social, o voluntário com especialização na área social possibilitará à vítima ajuda no preenchimento de documentos para entregar na Segurança Social, podendo também encaminhar as vítimas para Casas de Abrigo (locais exclusivamente destinados a acolher vítimas que, face a um momento de crise que represente perigo para a sua segurança, ou porque não aguentam mais a situação de violência, tenham de sair das casas onde habitam com os agressores), tratando do seu transporte e acompanhamento, e criando

uma rede de contacto com as diversas entidades de apoio social.

O GAV onde estagiamos é orientado por uma Gestora que se encarrega do trabalho mais burocrático, fazendo também atendimentos e acompanhamentos de cariz judicial. No tempo decorrido entre outubro e dezembro, o GAV tinha uma Assistente Social como voluntária, mas por motivos pessoais suspendeu a sua atividade de voluntariado no gabinete. Entre os voluntários ativamente participantes nos casos que surgem no gabinete há quatro juristas, quatro psicólogas (sendo que duas delas são estagiárias), uma criminologista, uma socióloga e uma estagiária de Educação.

2.2.3. Caracterização do Público-Alvo

Nesta primeira fase de caracterização do público-alvo, estas pessoas chegam ao gabinete como vítimas de crime, sendo tratadas de acordo com os problemas que apresentam (cf. Apêndice, Tabela 4). Estes dados, seguidamente apresentados, foram compilados tendo em conta o Processo de Apoio Online, que se caracteriza por ser uma base de dados online, onde são colocados os dados relativos às pessoas que recorrem ao gabinete para uma melhor intervenção.

As pessoas consideradas para esta intervenção foram inicialmente sugeridas tendo em conta o momento particular que estavam a viver. Dessa forma, seguidamente serão apresentados os casos que foram selecionados para fazerem parte do projeto de mediação, as suas características e a integração no mesmo.

A interveniente A tinha 36 anos, estava separada, tinha uma filha e no momento estava desempregada (cf. Apêndice, Tabela 1). No que concerne à vitimação, o agressor era o seu ex-companheiro (de 37 anos, desempregado), que a agrediu física e psicologicamente na sua casa comum (cf. Apêndice, Tabelas 2 e 3). Nos momentos em que procurou o gabinete foi disponibilizado apoio psicológico, emocional e jurídico (cf. Apêndice, Tabela 4).

A interveniente B tinha 14 anos, era solteira, não tinha filhos e ainda se encontrava a estudar (cf. Apêndice, Tabela 1). A situação de vitimação era perpetuada pelo seu padrasto (ex-companheiro da interveniente A), que a ameaçava e agredia psicologicamente na casa onde morava com a mãe (cf. Apêndice, Tabelas 2 e 3). Uma vez procurado apoio no gabinete, foi acompanhada pela psicóloga (cf. Apêndice, Tabela 4).

A interveniente C tinha 59 anos, era solteira, não tinha filhos e era doméstica (cf. Apêndice, Tabela 1). O agressor era o seu irmão, mecânico de profissão, que a agrediu física e psicologicamente, ameaçando-a também, durante 3 anos (cf. Apêndice, Tabelas 2 e 3). Esta

interveniente carecia de apoio psicológico, apoio jurídico e social, tendo sido auxiliada nestes pontos (cf. Apêndice, Tabela 4).

A interveniente D tinha 29 anos, era divorciada, tinha dois filhos e era baby-sitter (cf. Apêndice, Tabela 1). O agressor era o seu ex-marido, que a ameaçava e agredia psicologicamente (cf. Apêndice, Tabelas 2 e 3). Quanto aos apoios prestados no gabinete, esta interveniente necessitou de apoio psicológico e jurídico (cf. Apêndice, Tabela 4).

A interveniente E tinha 48 anos, era casada, tinha dois filhos e era funcionária pública (cf. Apêndice, Tabela 1). Foi vítima do seu marido durante 12 anos, sendo as agressões de cariz físico e psicológico (cf. Apêndice, Tabelas 2 e 3). Procurou apoio no gabinete sendo-lhe prestado apoio jurídico e psicológico (cf. Apêndice, Tabela 4).

A interveniente F também tinha 48 anos, era separada, tinha um filho e encontrava-se desempregada (cf. Apêndice, Tabela 1). O seu ex-companheiro (48 anos), Inspetor da PJ, agredia-a física e psicologicamente, ameaçando-a e difamando-a na sua residência comum (cf. Apêndice, Tabelas 2 e 3). Esta interveniente não tinha apoio externo ao gabinete, sendo que neste espaço lhe foi disponibilizado apoio jurídico e psicológico.

A interveniente G tinha 47 anos, era casada, tinha dois filhos e era doméstica (cf. Apêndice, Tabela 1). Esta interveniente era vítima do marido (de 48 anos, estucador) há 6 anos, sofrendo de agressões psicológicas, ameaças e difamação por parte do mesmo (cf. Apêndice, Tabelas 2 e 3). Esta interveniente teve apoio jurídico e psicológico quando se deslocou ao gabinete (cf. Apêndice, Tabela 4).

Por fim, o único interveniente do sexo masculino (interveniente H) era divorciado, tinha dois filhos e trabalhava, não tendo explicitado onde (cf. Apêndice, Tabela 1). A sua agressora era a ex-mulher (desempregada), que o agrediu física e psicologicamente durante 9 anos,

INTERVENIENTES	IDADE	SITUAÇÃO FACE AO PROJETO DE MEDIAÇÃO
A	36	Integrou
B	14	Integrou
C	59	Integrou
D	29	Integrou
E	48	Não Integrou
F	48	Não Integrou
G	47	Não Integrou
H	---	Não Integrou

tendo-o difamado e furtado (cf. Apêndice, Tabelas 2 e 3). Como apoio prestado, este interveniente beneficiou de apoio psicológico, jurídico e social (cf. Apêndice, Tabela 4).

A tabela 5 (seguidamente apresentada) expõe os intervenientes e a sua situação face ao projeto. Quatro destes intervenientes (E, F, G e H) não incorporaram o projeto por se encontrarem num ponto cuja principal necessidade era melhorar psicologicamente, antes de

integrarem o projeto. Posteriormente a esta seleção e encaminhamento para o acompanhamento psicológico, não foram considerados para o projeto pois deixaram de requerer ajuda no gabinete, tendo sido dado como terminado o seu processo de apoio.

CASO	INTERVENIENTE(S)	OBJETIVOS DE MEDIAÇÃO
A	Tânia	Conseguir construir um currículo Procurar emprego
B	Beatriz	Melhorar os métodos de estudo e as notas
C	Beatriz e Tânia	Melhorar a comunicação
D	Catarina	Criar o próprio emprego
E	Mónica	Gerir o tempo para estar com os filhos Sair da casa da mãe

Tabela 1. Situação dos intervenientes face ao projeto de Mediação

O trabalho com as restantes intervenientes (A, B, C e D), que participaram no projeto, é sistematizado na tabela 6 (seguidamente apresentada) e, posteriormente, explicado. Uma vez que encontraram na Mediação um novo propósito, este recomeço era pautado pelos seus objetivos para o futuro (e não as marcas deixadas no passado), centrando-se sempre na reconstrução do seu projeto de vida, de forma a que este pudesse corresponder aos seus desejos/necessidades.

Tabela 2. Caraterização dos intervenientes no projeto de mediação (pré-Mediação).

No caso A, a Tânia apresentou como objetivo de mediação a vertente profissional da sua vida. Nas primeiras sessões de mediação sublinhou a importância de construir o seu currículo e procurar emprego, para que dessa forma pudesse conseguir uma vida mais estável, a nível financeiro, para ela e para a filha (Beatriz).

A sua filha também foi interveniente no processo de mediação, estando presente na Tabela 5 como o caso B. A Beatriz tinha como objetivo de mediação melhorar os seus métodos de estudo e, assim, conseguir também melhorar as notas.

O caso C representa a vontade da Tânia e da Beatriz em melhorar a sua comunicação, sendo este o seu objetivo, expresso no momento em que lhes foi apresentado o projeto de mediação, mesmo antes de terem estabelecido os seus objetivos individuais de mediação.

A Catarina é a interveniente do caso D. O seu objetivo de mediação era criar o próprio emprego, materializando-se numa horta, articulando esta ocupação com a sua vontade de estar com outros e ensinar o que sabia sobre esta prática, sendo que trabalharia a horta com crianças ou idosos.

No caso E, A Mónica vive com os seus filhos em casa da mãe, sentindo dificuldade em organizar o tempo para dedicar-se mais aos filhos. O seu objetivo de mediação recaiu sobre o interesse em organizar melhor o seu tempo, tendo a Mónica definido que gostaria de sair de casa da mãe e, dessa forma, conseguir gerir o seu tempo para estar com os filhos.

2.3. Problemática de investigação-intervenção, justificação da sua relevância e objetivos do estágio

No decorrer do estágio, centramos a investigação-ação nas consequências que a violência doméstica tem nas vítimas e em estratégias para a (re)construção do seu projeto de vida.

As vítimas de violência doméstica são catapultadas para uma vivência de medo e submissão, limitando as suas decisões e opiniões ao domínio do agressor. O que começa com uma pequena discussão torna-se um agente nocivo à autoestima e autonomia das pessoas, e converte-se a longo prazo numa dependência do agressor. Este ciclo de dependência sofre uma quebra quando as vítimas, saturadas da situação em que se encontra a sua vida, procuram ajuda junto das instituições competentes. Este primeiro passo representa uma tentativa de mudança por parte das vítimas mas, muitas vezes, não há dispositivos adequados para organizar esta transformação. Percebemos que seria importante criar um projeto que permitisse às vítimas potenciar a sua mudança, sem ser necessário entregar o poder de decisão aos técnicos que acompanhavam o seu caso. O resultado desta emancipação refletir-se-ia no futuro, estando capacitadas para decidir e organizar a sua vida, com autonomia. Recorrendo ao modelo de mediação transformativa, centramos a intervenção na (re)construção do projeto de vida do público-alvo, de modo a encontrarem novas perspetivas para o seu futuro.

De forma a potenciar os resultados da intervenção, estipulamos um conjunto de objetivos, geral e específicos, que são seguidamente apresentados:

2.3.1 Objetivo Geral

Colaborar com as vítimas de violência doméstica na (re)construção do seu projeto de vida, capacitando-as para o processo de decisão e execução dos seus objetivos.

2.3.2 Objetivos Específicos

- Trabalhar a história de vida da vítima e a sua rede de apoio;
- Habilitar as vítimas para a desconstrução do momento que atravessam e

reconstrução de uma nova situação;

- Trabalhar competências que potenciem oportunidades de mudança.

Estes objetivos poderiam sofrer uma reformulação a qualquer momento, havendo, no ambiente em que se inseria o estágio, uma permeabilidade à mudança e criação de novos objetivos, fruto do aparecimento de situações particulares.

2.4 Identificação e Avaliação de Necessidades, Motivações e Expectativas

2.4.1 Diagnóstico de Necessidades do GAV

O trabalho realizado durante o estágio sustentou-se num diagnóstico de necessidades e expectativas inicial, embora ao longo do processo de estágio tivesse sofrido algumas reformulações.

Inicialmente, a gestora do GAV demonstrou interesse em criar uma ponte entre o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) e o GAV, que proporcionasse às vítimas um apoio no que concerne à inserção no mercado de trabalho. Com o estatuto de vítima, e um documento que comprovasse o pedido de ajuda junto do GAV, as vítimas poderiam beneficiar de vagas de trabalho especialmente destinadas a elas. Embora se perspetivasse como sendo um trabalho interessante, surgiu outro caminho, pelo que optamos por abandonar esta ideia.

Recorrendo à observação não participante (que ocorreu nos momentos em que as vítimas estavam nas sessões de acompanhamento), concluímos que as vítimas que se deslocavam ao gabinete tinham como projeto de vida planos de um casamento feliz, com filhos, uma casa, emprego e felicidade. No entanto, as suas expectativas são desfeitas por uma relação violenta, onde o marido/companheiro – ou esposa/companheira – é agressivo, sofrendo ameaças que as condicionam e põe em risco os filhos. Como consequência, veem os seus projetos de vida defraudados, a sua autoestima, autonomia e a capacidade de repensar novas situações e possíveis saídas destruídas. Após compreender que as vítimas procuram respostas e guias orientadoras para os seus problemas, consideramos que poderia ser importante e pertinente uma intervenção no âmbito da mediação. O acompanhamento psicológico das vítimas, por parte das Psicólogas do GAV, era importante para reabilitar o seu autoconceito e autoestima e dotar as vítimas de condições para poderem conceber um novo projeto de vida. Apoiando-nos na revisão da literatura sobre mediação, nomeadamente sobre mediação social e mediação familiar, e em articulação com o apoio psicológico (na reabilitação da autoestima das

vítimas), definimos como projeto de estágio a capacitação das vítimas para a mudança e para a (re)construção do seu projeto de vida.

2.4.2 Motivações e Expectativas face ao Estágio

Este estágio representou o culminar de muitas escolhas que fiz durante os últimos dois anos.

Para contextualizar, o meu objetivo de vida já foi o de ingressar em Criminologia. Uma vez que não entrei no curso, quando me candidatei à universidade, adiei para mais tarde este sonho. A oportunidade surgiu no final da Licenciatura, podendo candidatar-me ao Mestrado em Criminologia. Infelizmente não consegui acedê-lo, ficando na lista de espera para uma vaga, que só abriria se alguém desistisse. Umas semanas antes de me inscrever no Mestrado em Mediação Educacional e Supervisão da Formação, recebi um telefonema com a oferta de um lugar no Mestrado de Criminologia. Não será preciso dizer que fiquei entusiasmada e eufórica, liguei a toda a minha família para contar a novidade e todos me felicitaram, pois sabiam o quanto eu queria ser Criminologista (ou, neste caso, ter um mestrado nessa área). Tinha que me inscrever na semana seguinte ao telefonema e foi no tempo que esperei por essa data que comecei a pensar no meu futuro em perspetiva. Não tinha bases de Criminologia, nem de Direito, ou seja, iria ser muito mais complicado compreender o que me era pedido. No final do mestrado não seria uma Criminologista, seria uma licenciada em Educação com uma graduação em Criminologia. Que poderia eu fazer com tal conhecimento?

Tinha já mais dúvidas que certezas e não podia adiar eternamente uma decisão, portanto quando disse que não iria fazer o Mestrado em Criminologia, ninguém da minha família compreendeu. A verdade é que já não era a mesma pessoa desde que ingressei na universidade e, mesmo não tendo entrado no curso que queria, tinha aprendido bastante e começara a apreciar aquilo que o mesmo me possibilitava para o futuro. No fundo, descobri que era mais vocacionada para a Educação do que para a Criminologia.

Segui este caminho porque gostava de Mediação, porque o primeiro contacto que tive com esta área, durante a Licenciatura, me tinha cativado e mostrara-me uma intervenção real junto da sociedade. Candidatei-me a este mestrado e não me arrependi, porque aprendi ainda mais.

Tudo isto nos encaminha para a escolha do ambiente em que iria decorrer o estágio. Quando nos informaram da necessidade de escolher um contexto para trabalhar os conhecimentos adquiridos durante o primeiro ano do mestrado, surgiu um vasto número de

opções, sendo que umas eram mais seguras que outras. Contudo, sempre me aprouve trabalhar em contextos caracterizados pelo seu fator de risco, por sentir que os conhecimentos poderiam fortalecer-me pessoal e profissionalmente. Dessa forma, não me foi difícil decidir que o Gabinete de Apoio à Vítima era o local que mais me aliciava, onde sentia que poderia fazer a diferença com recurso à Mediação, mesmo sabendo da incerteza característica deste contexto e das limitações que poderiam existir. A situação de vitimação era o ponto de partida para a mudança, sendo que as vítimas necessitavam de opções para além daquela que as faz voltar ao lar desestruturado. Encontro a minha motivação para realizar este trabalho e perspetivo-me como peça mobilizadora de transformações. Apesar do trabalho realizado pelos restantes técnicos do gabinete ser de indiscutível importância, considero que a Mediação encontraria um meio de permanecer e fazer parte dos apoios fornecidos às vítimas, com o propósito de as capacitar de instrumentos para a mudança e para a (re)construção de um novo projeto de vida. Este propósito da Mediação, neste contexto, trazia consigo um mar de expectativas e o alento de ser eu a potenciadora de uma integração da mesma no gabinete.

Munida de todos os conhecimentos que adquiri durante o meu percurso académico, da minha vontade de ajudar e de todas as escolhas que me permitiram estar neste ponto do caminho, permiti-me vivenciar uma experiência de aprendizagem que o presente relatório se propõe narrar.

ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA DO ESTÁGIO

3.1. Introdução ao significado de Mediação

A mediação é uma metodologia que promove a coesão social, que inclui todos os participantes numa comunicação, para que se gere a compreensão entre as partes; envolve a perceção de distintas realidades, o que se traduz numa pluralidade; e por fim, tendo como base a autonomia das partes implicadas no conflito, exercita-se uma participação democrática (Torremorell, 2008). Parkinson (2008) diz-nos que é necessário compreender a mediação como processo que dispõe de soluções positivas para resolver problemas e lidar com conflitos.

Para Bush e Folger (1996) e Sarrado e Riera (2000) podemos observar que a “mediação, como estrutura de reconhecimento e revalorização das pessoas, contribui para o fortalecimento de quem nela participa” (in Torremorell, 2008, p.8), pois os seus intervenientes são auxiliados por uma terceira parte, neutra, que os ajuda a “chegar às suas próprias decisões voluntariamente” (Parkinson, 2008, p.16) para que estas satisfaçam as suas necessidades. A mediação no âmbito penal centra-se numa ideia de “justiça restaurativa” (Milburn, 2010, p. 72) que preconiza uma sociedade capaz de gerir as situações de dilema que se lhe apresentem, sem ter de recorrer ao organismo judicial (Idem). Este processo permite voltar a estimular o meio social, melhorando a relação entre os envolvidos na sociedade, anteriormente danificada por uma contenda. Segundo Milburn (2010), a mediação centra-se nos indivíduos e na perturbação causada, permitindo criar um consenso onde se consiga minimizar os efeitos causados pelo conflito e chegar a uma resposta positiva para as partes. Uma vez seguido este caminho de “justiça restaurativa” pela mão da mediação, não será necessário enveredar pelo processo penal, mais demorado e, por vezes, mais nefasto para a relação entre as partes e o meio social envolvente (Milburn, 2010). Segundo Parkinson (2008), foi criado em muitos países uma legislação que permite aos tribunais encaminhar para mediação alguns processos, sendo que muitas vezes a mediação é articulada com a via judicial. Existe diferenças entre o processo litigioso e a mediação. No primeiro caso, as partes são entendidas como adversárias; não lhes é dada oportunidade de expor o seu ponto de vista, uma vez que este é defendido pelo advogado; o desenrolar do processo encaminha para um afastamento das partes; o processo centraliza-se nos danos causados e no passado; as decisões finais são estabelecidas por um individuo externo, normalmente a autoridade judicial (Parkinson, 2008). Em contrapartida, na mediação, as partes são motivadas a verem-se como iguais, buscando interesses comuns; são os próprios intervenientes que expõem os seus pontos de vista acerca da situação que atravessam e ouvem-se mutuamente; os pontos divergentes são colmatados,

caminhando para a construção de pontes e soluções mutuamente satisfatórias entre as partes; todo o processo é orientado para a busca de decisões futuras; e, por fim, as decisões são encontradas em conjunto pelas partes, sendo elas a definir o melhor para a sua situação (Idem). Para além destas diferenças, o processo litigioso acarreta custos emocionais e económicos muito mais nefastos para as partes, sendo então importante que as partes tenham conhecimento das diferenças entre o processo litigioso e a mediação, para assim conseguirem decidir o que será melhor para si (Idem).

A mediação tem uma ação tripla, sendo que Torremorell (2008) preconiza uma resolução de conflitos, não se encontrando a mesma presa a concepções pré-existentes, permitindo a renovação das axiologias e responsabilidades éticas, pautadas pelo objetivo de uma sociedade cimentada na paz e harmonia.

Ainda centrada na ideia de conflito, Torremorell (2008) clarifica que as situações de discórdia se verificam com alguma frequência no ambiente em que estamos inseridos. Trazem, muitas vezes, consigo uma sensação de mau êxito e falta de forças, sendo necessário criar, nestes conflitos, oportunidades para melhorar, para encontrar alternativas. Se assim se proceder, conseguiremos converter o conflito em conhecimento e práticas positivas, transformando a visão derrotista e negativa em pontos claros de diálogo e, consequentemente, resultando em consenso (Torremorell, 2008). Para Parkinson (2008) o conflito é algo necessário para mudar, sendo que bem orientado possibilita a conservação das relações e, até mesmo, uma melhoria das mesmas, pois a força resultante pode ser usada para construir, e não destruir.

3.1.1. Origens, Princípios Fundamentais e Modelos de Mediação

Vista como resolução de conflitos e um meio para os extinguir, a mediação é intemporal (Torremorell, 2008). Segundo Six (1990, in Torremorell, 2008), sempre se assistiu a uma cultura de mediação, na figura do sábio que era “consultado” para que os problemas fossem resolvidos. Parkinson (2008) remete a mediação até ao tempo da China antiga (século V a. C.), onde Confúcio aconselhava o uso da mediação pois o processo litigioso poderia criar atrito entre as partes, que condicionaria a busca sinérgica de soluções pertinentes para ambas. Diz-nos ainda Parkinson (2008) que, segundo estudos de antropólogos, em algumas zonas de África é solicitada uma assembleia para auxiliar na resolução de quezílias entre membros da tribo e de famílias. Para um chefe índio Cheyenne a mediação era um dos seus deveres, tal como os Quakers que a utilizavam como processo preferido para colmatar

conflitos (Parkinson, 2008). Poder-se-á dizer, então, que ao mediador agregamos uma atitude de paz e justiça, abertura ao diálogo, empatia e uma capacidade de restaurar os processos que levam outros a procurá-lo (Torremorell, 2008). Parkinson (2008) relembra duas figuras importantes que viram na mediação uma solução para os conflitos existentes, sendo estes Nelson Mandela (que mediou a situação da SIDA entre políticos e cientistas) e Kim Dae Jung (que lutou pela paz entre a Coreia do Norte e a Coreia do Sul).

O primeiro passo para o reconhecimento de papel do mediador surgiu pelo “Federal Mediation and Conciliation Service” (FMCS), fundado em 1947 sobre a base do US Conciliation Service (1913) (Torremorell, 2008, p. 12). Esta instituição tinha como propósito de intervenção a moderação de possíveis conflitos de cariz laboral entre patrões e operários, de forma que ambas as partes fossem tidas em conta, para evitar danos (Burgess & Burgess, 1997; Burton & Dukes, 1990; Moore, 1995; Touzard, 1981; Torremorell, 2008).

No entanto, a mediação viu o seu papel mais evidenciado no final dos anos 60 e início dos anos 70 (século XX), aquando do crescente interesse no conflito. Com o desenvolvimento do conceito de violência, as autoridades “esqueciam” ou tornavam demasiado burocráticos os processos que lhes eram entregues em mãos, condicionando o direito e liberdade das pessoas (Torremorell, 2008). A mediação é, segundo Torremorell (2008), um processo diferente deste último, que se pauta por uma parte que ganha e outra que perde, sendo que a mediação dá aos intervenientes a oportunidade de participação ativa, mostrando um cariz positivo e transformador do conflito. Há, na mediação, uma ideia diferente de “ganhar-perder” (Fried Schnitman, 1999, 17-18 in Caetano, 2005, p. 44), caracterizada por uma dupla participação, uma vitória conjunta, firme nas particularidades de cada interveniente do processo de mediação (Caetano, 2005). Para Moore, “a mediação está a tornar-se cada vez mais popular como meio para a resolução de disputas porque as pessoas consideram que é o melhor caminho para viver em comunidades melhores” (1997, 265-266 in Torremorell, 2008, p. 12). Em Janeiro de 1997, Israel retirou-se “da zona ocidental da cidade de Hebron” (Parkinson, 2008, p. 17), resultado de um acordo entre Israel e a Palestina, conseguido por intermédio de mediadores. Mesmo que atualmente não exista paz nesta zona do mundo, a mediação esteve presente e surtiu efeitos (mesmo que limitados), devendo o seu processo ser mantido em contínuo diálogo (Parkinson, 2008).

Com serviços a circunscrever contextos comunitários, laborais, familiares, escolares, penais e internacionais, a mediação estende-se da América do Norte até ao Canadá e aos países da América Latina, sendo trazida posteriormente para a Europa (Torremorell, 2008). É importante frisar que, enquanto na América do Norte o cerne são “os movimentos de

cidadãos” (Torremorell, 2008, p. 12), na Europa a mediação surge associada a ambientes acadêmicos e profissionais, sendo depois catapultada para a esfera social, com o background de instituições e outras entidades (Torremorell, 2008). A mediação é usada em todo o mundo, “desde a Europa e a América do Norte à Austrália e Nova Zelândia, China e Japão” (Parkinson, 2008, p. 16), sendo que o termo mediation é usado e pronunciado em “inglês, francês, alemão, italiano, espanhol e português” (Ibidem).

A mediação obedece a princípios e limites que ajudam a definir a sua própria identidade, sustentando a sua integridade, resguardando todos os que a utilizam (Parkinson, 2008). Dessa forma, são definidos alguns pontos que devem ser tidos em conta, de entre os quais se destacam: a participação voluntária (que consiste numa participação livre das partes no processo de mediação); a neutralidade e imparcialidade (que compreende o mediador como parte neutra, que não é parte implicada, nem tem qualquer interesse no resultado e que dispensa igual tempo para os participantes); a denúncia de qualquer conflito de interesses (o mediador não deverá participar de uma mediação onde uma parte do conflito lhe seja próxima ou familiar, devendo reportar o caso para outro colega); o respeito pelos indivíduos e pela diversidade cultural (o mediador deve assegurar-se que todas as pessoas sejam tratadas com respeito, mesmo que de outra raça ou cultura); a segurança pessoal e proteção contra riscos (é vital que o mediador averigue o historial de cada participante para discernir se existirá risco de violência, sendo que de acordo com os resultados deverá refletir se a mediação poderá avançar, e de que forma o deverá fazer); a confidencialidade (o processo de mediação deve ser confidencial, sendo que os mediadores não poderão divulgar informações, relativas aos participantes, a outras pessoas); a focalização no futuro (enquanto que o processo litigioso se centra no passado e nos danos causados, a mediação tem no seu cerne o futuro dos participantes, sendo o passado examinado na altura da toma de decisão); o maior ênfase nos interesses mútuos do que nos individuais (a mediação como um processo em que ambas as partes ganham, tendo-se em atenção os interesses e inquietações comuns); e por fim, a competência dos mediadores (os mediadores devem estar capacitados para realizar a mediação, dentro das suas qualificações, tendo em conta a complexidade dos casos; quando não se integrarem numa área específica, deverão encaminhar o caso para um profissional de mediação mais qualificado para tal) (Parkinson, 2008).

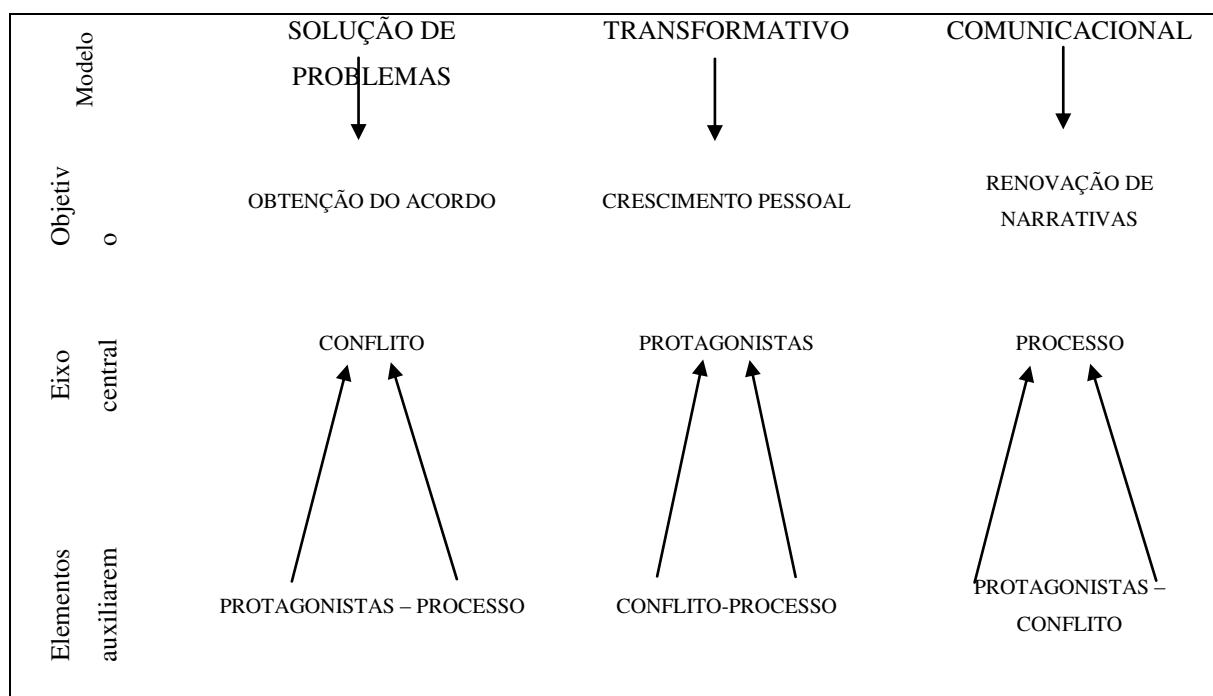
Este último princípio levanta uma questão muito importante. Quem deverá exercer a mediação? Um técnico formado especialmente para esse fim, ou os profissionais com “[...] formação e intervenção enquanto educadores, psicólogos, assistentes sociais, técnicos de justiça, conselheiros (entre outras) [...]” (Caetano, 2005, p. 48)? Caetano (Idem) diz-se sem

opinião formada no seu todo, mas salienta que a mediação ocorre em vários meios, não apenas o formal, trespassando “todos os sectores da vida” (2005, p. 49), numa perspectiva de cooperação entre vários profissionais, não sendo os mediadores heróis solitários.

Quando falamos em mediação, e consequentemente em mediadores, é necessário ter atenção e cuidado com as práticas que se dizem de “mediação” e não o são, impondo uma falsa e equivocada ideia sobre o verdadeiro conceito e prática de mediação. Conforme refere Caetano (2005, p.43), “surgem páticas ditas de mediação, operadas por mediadores institucionais ou por mediadores informais, que se advogam de gurus moralizadores, usando e abusando de seu poder e criando assimetrias para procurar unicamente o controle social ou o seu proveito pessoal”.

Para esclarecer os diversos âmbitos de intervenção da mediação, Guillaume-Hofnung (2005) fala-nos em duas vertentes da mediação: a mediação de diferenças e a mediação de diferendos. Na primeira, o processo de mediação pretende voltar a estabelecer as conexões pessoais e sociais dos indivíduos, grupos ou comunidades em causa, sendo esta a origem da reedificação da tela social ou até mesmo o colmatar de pequenas falhas na mesma. Na segunda vertente, a mediação incide na prevenção e/ou na resolução de conflitos já existentes no seio do grupo ou indivíduo. A mediação de diferenças é preventiva e emancipadora e a mediação de diferendos é preventiva e curativa.

No âmbito da intervenção da mediação podem estar, então, situações de cariz preventivo ou resolutivo, sendo a base dos mesmos o conflito, as pessoas e a comunicação que se deverá construir entre as partes (Torremorell, 2008; Correia, 2010). Torremorell (2008), identifica três modelos de mediação: o modelo de solução de problemas, o modelo de mediação transformativa e o modelo comunicacional, como podemos observar no esquema seguinte (Figura 1).



(Fonte: Torremorell, 2008, p. 48)

Figura 1 - Modelos de Mediação

No modelo de solução de problemas (Burgess & Burgess, 1997 in Torremorell, 2008) - também conhecido por “modelo directivo (Bush & Folger, 1996), tradicional linear (Suarez, 1997), content mediation (Pruitt, 1981), agreement-centered ou labor model (Burton & Dukes, 1990)” (Torremorell, 2008, p. 47), e ainda segundo Parkinson, “mediação orientada para o acordo” (2008, p. 39) -, podemos observar que este é um meio de resolver o conflito em causa, estando a cargo do mediador, pessoa imparcial, a consonância de uma solução que responda aos interesses dos protagonistas do conflito (Torremorell, 2008). Este modelo de mediação foca-se nos interesses dos intervenientes e não apenas nas suas posições. Primeiramente é pedido aos intervenientes que exponham as suas posições para que o mediador consiga identificar os interesses que sustentam essas posições, podendo assim apresentar os pontos em comum (Parkinson, 2008). O mediador orienta as partes na procura de respostas que possibilitem a ambos saírem vencedores do conflito, tendo em conta as suas “necessidades comuns” (Parkinson, 2008, p. 40). Trabalhar estes pontos em conjunto evita que ambas as partes se desgastem numa batalha indefinida e interminável, para determinar quem vence quem (Parkinson, 2008).

Segundo Parkinson (2008), este modelo obedece a algumas fases, sendo elas as seguintes:

- definição das questões (os intervenientes expõem os seus pontos de vista);
- pesquisa de factos (compilar informações);
- exploração de opções (perscrutar as necessidades, inquietações e resultados);
- e por fim, iv. obtenção de acordos (ajustar o resultado a uma

solução aceitável por ambas as partes). Para que o processo tenha sucesso, os mediados deverão responder positivamente a alguns requisitos, destacando-se a motivação para alcançar um acordo; a capacidade de refletir de forma racional; a capacidade de manifestar e salvaguardar as suas posições; a aptidão para encarar uma negociação; e também a capacidade de compreender ou admitir uma resposta que seja benéfica para ambas as partes (Parkinson, 2008). Mesmo tendo em conta que são os intervenientes que detêm o poder de decidir o que melhor querem para si, este modelo centra-se nos pontos em comum, tentando suprimir emoções e comportamentos mais pessoais e individuais, tendo o mediador “um poder considerável” (Parkinson, 2008, p. 41).

O modelo de mediação orientado para o acordo é indicado para alguns casos, não se podendo aplicar na generalidade das ocasiões. Em caso de separação ou divórcio, as partes poderão não conseguir gerir as vicissitudes com a calma e clareza necessárias (Parkinson, 2008). Surgindo pelas mãos de Bush e Folger (1996), a mediação transformativa entrega aos intervenientes o comando do processo de mediação, sendo que o mediador em vez de restringir as partes, segue o caminho traçado pelas mesmas. O mediador preconiza uma escuta ativa, fazendo com que as partes se consigam ouvir mutuamente (Parkinson, 2008). O modelo de mediação transformativa – ou “não directiva, relationship-centered (Burton & Dukes, 1990), process mediation (Pruitt, 1981) e, às vezes, terapêutica” (Torremorell, 2008: 49) -, possibilita uma visão de desenvolvimento e positividade do conflito (Horowitz, 1998, in Torremorell, 2008). Esta visão de mediação afasta-a de uma simples alternativa e transforma-a em mudança, sendo esta perspectivada em “termos descritivos (mudanças a nível social) e prescritivos (intervensões deliberadas para efetivar as mudanças citadas)” (Torremorell, 2008, p. 49). Independente destes, a mudança ocorre em várias dimensões: a pessoal; a relacional; a estrutural; e a cultural (Torremorell, 2008).

Na dimensão pessoal, a mudança surge como algo ansiado e já efetuado “em relação aos aspectos emocionais, perceptuais e espirituais do conflito” (Torremorell, 2008, p. 49). Tendo em conta que nem sempre surgem situações positivas, mas também negativas, urge a necessidade de reduzir os aspetos negativos e fortalecer nas partes em conflito, as vertentes pessoais e emocionais (Torremorell, 2008).

Para a dimensão relacional, a mudança desejada/efetuada reporta-se “à afectividade, à interdependência e aos aspectos expressivos, comunicativos e interactivos do conflito” (Torremorell, 2008: 50). Esta dimensão trata o resultado do conflito nas relações interpessoais e na comunicação entre as partes (nível descritivo), sendo que a nível prescritivo a renovação que se almeja prende-se com a diminuição dos resultados negativos do conflito e, por outro

lado, na aquisição de competências de empatia pelos envolvidos, para que compreendam o outro (Torremorell, 2008).

Para Torremorell, a dimensão estrutural “sublinha as causas subjacentes do conflito, os padrões e as mudanças que comporta nas estruturas sociais em relação às necessidades humanas básicas, acesso aos recursos e padrões institucionais de tomada de decisões” (2008, p. 50). Esta definição traduz-se, em termos descritivos, numa observação dos motivos que geram os conflitos e nas suas implicações a nível das estruturas e tomadas de decisões (Torremorell, 2008). A nível prescritivo, a sua atuação foca-se na eliminação dos comportamentos violentos, transformando os intervenientes em membros mais participativos no processo de mediação (Torremorell, 2008).

Na dimensão cultural, o conflito manifesta-se na mudança das normas “culturais dum grupo e nas formas em que uma cultura afecta o desenvolvimento e condução do conflito” (Torremorell, 2008, p. 50). Mais facilmente entendido como a busca pelas mudanças no seio de um grupo (nível descritivo), esta dimensão vê-se respondida aquando da identificação dos problemas subjacentes ao grupo e na procura de respostas no interior da cultura, colmatando, de forma criativa, o conflito (Torremorell, 2008).

Para Parkinson (2008), a mediação transformativa obedece a linhas orientadoras, sendo que a primeira pressupõe na mediação um resultado de mudança que produz respostas muito positivas para os intervenientes e para a sociedade. A segunda premissa diz-nos que só conseguimos alcançar esta mudança se o mediador trabalhar conceitos como “capacitação e sensibilização” (Parkinson, 2008, p. 42). A capacitação fomenta nos intervenientes uma autodeterminação e autonomia, possibilitando que os mesmos consigam tomar as suas próprias decisões, analisando com clareza as suas vivências (Parkinson, 2008). A sensibilização permite compreender o que a outra parte, envolvida no conflito, está a sentir/viver (Parkinson, 2008). Os intervenientes têm a capacidade de explorar as perspetivas em comum, sendo que o mediador consegue trabalhar estas questões com maior facilidade, pois os intervenientes são mais empáticos que no processo anterior (Parkinson, 2008). É importante frisar que a mediação transformativa não pode ser vista como um processo milagroso, nem os seus mediadores são curandeiros, pois é um processo que requer tempo e pode, a longo prazo, não produzir as transformações desejadas (Parkinson, 2008). Quando falamos em transformação, não nos referimos a uma mudança do “eu” dos intervenientes, pois poderia ser perigoso e sobrepõe-se aos limites éticos da mediação. Contudo, e segundo o contributo de Bush e Folger, este modelo de mediação dá relevo a um lado empático e humano da mediação, comparativamente ao modelo de mediação orientado para o acordo, que

é mais distante e racional, no que concerne às relações entre os intervenientes (Parkinson, 2008).

Parkinson (2008) expõe-nos dez pontos essenciais para a prática de uma mediação transformativa, tendo por base Bush e Folger: i. a capacitação e sensibilização como base do processo de mediação e do trabalho do mediador; ii. capacitar as partes de poder de decisão; iii. não ajuizar sobre as decisões e opiniões das partes; iv. o mediador não deve avaliar os intervenientes mediante a sua apresentação ou motivação; v. o mediador deve permitir que as partes partilhem o que sentem, dando tempo para que ambas absorvam o que foi compartilhado; vi. quando as partes chegam a um ponto de incerteza, o mediador não deve precipitar-se para uma conclusão, pois pode condicionar o processo de mediação, encaminhando-o num sentido não previsto pelos intervenientes; vii. o tempo de mediação centra-se no que vai acontecendo na sessão e não em acontecimentos externos ao espaço de mediação. Dessa forma, o mediador consegue trabalhar os pontos em que os intervenientes se sentem incompreendidos e em discórdia; viii. é importante não esquecer o passado, pois este possibilita uma reflexão acerca do que foi feito e as consequências desses mesmos atos, proporcionando um crescimento no presente/futuro; ix. o processo de mediação faz parte de um ciclo onde o conflito surge como resultado de disputas e dúvidas, portanto é importante que a mediação surja num momento em que as partes estejam favoráveis a um acordo; e por fim, x. ver em cada pequeno passo uma vitória, gozando do prazer da mesma para que a motivação esteja sempre em alta. Não só na obtenção de um acordo se tem sucesso, mas também quando se alcança a capacitação e sensibilização (Parkinson, 2008).

Por último, no modelo comunicacional, a comunicação é ponto central da intervenção no processo de mediação (Torremorell, 2008). O conflito é, para os que defendem este modelo, como é o caso de Folger e Jones (1997, in Torremorell, 2008, p. 51), “uma realidade socialmente criada e manejada comunicacionalmente que surge no seio de um contexto sócio-histórico que afecta [sic] o significado e a conduta e que, por sua vez, é afectado [sic] por essa realidade”. A comunicação é, neste caso, a junção dos relatos de cada indivíduo implicado no conflito, sendo dirigido pelo mediador, para que se forme um todo, criando uma narração nova, livre dos antigos pressupostos que os conduziram até aquele ponto de discórdia (Torremorell, 2008).

O processo de mediação traz consigo um diálogo que mobilizará os intervenientes a gerar “novas possibilidades, criar a partir de incertezas e especular a partir daquilo que ainda não existe” (Torremorell, 2008, p. 52).

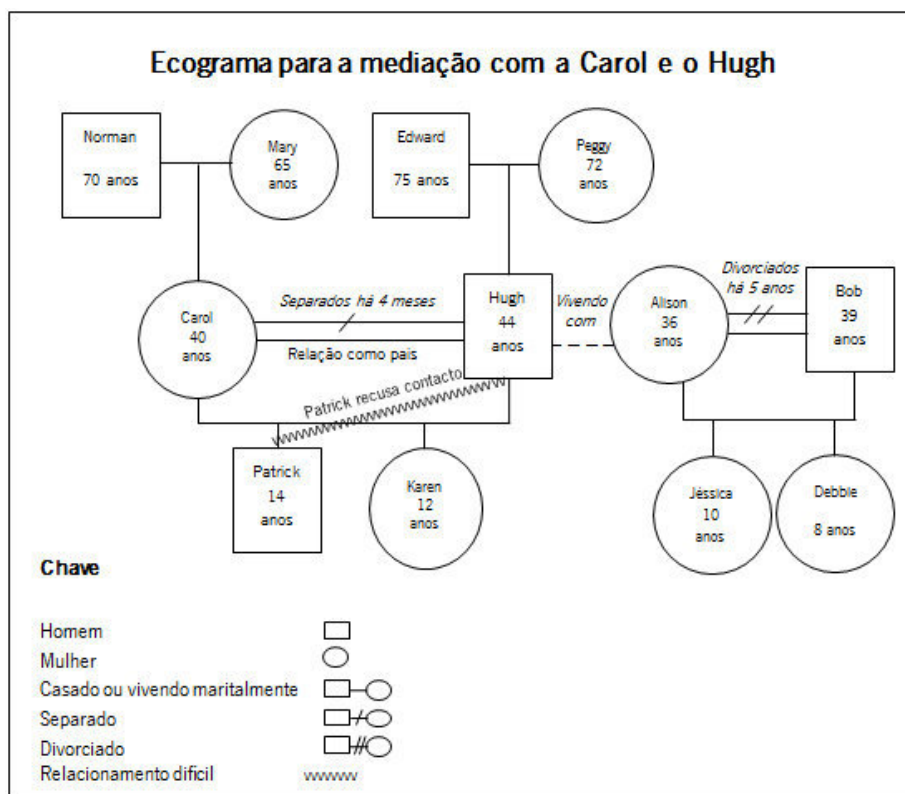
Os modelos expostos por Torremorell (2008) centram-se apenas nos adultos, sendo que Parkinson (2008) apresenta o Modelo Ecossistémico de Mediação Familiar como tendo no seu âmago as crianças/jovens. Este nicho de população é muitas vezes tratado, na literatura, como “objectos [sic] de cuidado, ou até objecto [sic] de negociação” (Parkinson, 2008, p. 45), em lugar de um tratamento “como indivíduos com direitos e necessidades” (Idem). O comportamento dos filhos é entendido pelos pais de forma diferente, sendo usado pelos mesmos como prova, levando a que utilizem esse mesmo comportamento para justificar o seu ponto de vista. Desta atitude resulta um maior fosso entre as partes e um tratamento muito impessoal das emoções das crianças/jovens (Parkinson, 2008).

Toda a conduta dos membros de uma família afeta o seu contexto familiar, portanto, se todo o processo se centrar nos adultos, sendo apenas vistos os filhos como parte do conflito, o resultado que advém do final do processo de mediação pode ser rejeitado pelas crianças e jovens (Parkinson, 2008). Dessa forma, o modelo ecossistémico de mediação familiar tem no seu cerne a família, tendo em consideração todas as pessoas, envolvendo-as no processo (direta ou indiretamente) (Parkinson, 2008).

Para os mediadores familiares as situações que encontram podem não ser simples, pois as relações interpessoais podem ser muito marcantes, mesmo traumáticas, estando estas famílias a atravessar um momento de transformação (Parkinson, 2008). Então, poder-se-á dizer que se registam dois tipos de parentalidade após a separação/divórcio: os pais que mesmo separados organizam o seu tempo e rotina diários para providenciar aos filhos o máximo de estabilidade, articulando com o outro progenitor as suas ações, numa relação de cooperação; e os pais que guerrilham pela guarda dos filhos e não permitem que estes passem o tempo estipulado com o outro progenitor (Parkinson, 2008). Verificam-se também problemas no que concerne ao contacto com outros membros da família (tios, primos, avós) e os novos parceiros dos progenitores (Parkinson, 2008).

É da competência dos mediadores compreender estas dinâmicas, devendo iniciar o processo de mediação com a construção de um esquema de relações familiares existentes no momento, questionando-os acerca da sua conceção e perspectiva de família (Parkinson, 2008). Este esquema é denominado por Parkinson (2002) e Bérube (2002) de “ecograma” e diz respeito a um diagrama que relaciona o meio ambiente com “[...] famílias em transição que tendem a crescer para fora segundo um eixo horizontal, e não apenas vertical.” (Parkinson, 2008, p. 47). Este ecograma deve conter informações referentes aos empregos, rendimentos e pontos de interesse dos intervenientes, sendo bastante vantajoso no caso de existir um ambiente familiar extenso (no qual se incluem os avós, filhos de outra relação, padrastos/madrastas) (Parkinson, 2008). De seguida é apresentado um exemplo de ecograma (Figura 2; Parkinson, 2008).

(Fonte:



Parkinson, 2008, p. 48)

Figura 2 - Ecograma para a mediação

O modelo ecossistémico orienta-se por um conjunto de princípios que, segundo Parkinson (2008), fazem referência: à necessidade de ajuda que as famílias podem requerer a níveis económico, habitacional e de conformidade em relação aos filhos; à interdisciplinaridade desta mediação, sendo essencial que os mediadores tenham conhecimentos na área cultural, social e jurídica; aos filhos como indivíduos com direitos; à continuidade da ideia de família, mesmo que esta esteja separada (devem continuar a comunicar entre si para colmatar os problemas que vão surgindo); e, por fim, este modelo diz-nos que os filhos devem ser ajudados a compreender a transformação que ocorreu no seio familiar, sendo por isso necessário que os pais estejam em sintonia quanto a integrar as crianças/jovens no processo de mediação (direta ou indiretamente).

Este é um modelo que tem em consideração as particularidades de cada família, construindo um processo orientado “pela família e não para a família” (Parkinson, 2008, p. 49), sendo diferente do proposto pelo processo jurídico (Parkinson, 2008). Desta forma, o modelo ecossistémico de mediação familiar permite um equilíbrio de poder e uma participação ativa, interligando o micro meio familiar com o macro ambiente social e jurídico, permitindo a estas famílias uma nova compreensão e organização das suas relações interpessoais (Parkinson, 2008).

Poder-se-á dizer que durante o projeto de estágio foi utilizado, maioritariamente, o modelo transformativo. A presença deste modelo é explícita, recorrendo às palavras de Parkinson, através da mudança do mediado, quando se trabalha a “capacitação e sensibilização” (2008, p. 42). Centrando a intervenção nestes pontos, foi sendo trabalhado com as intervenientes a capacitação, dotando-as de autonomia e autodeterminação para que assim conseguissem tomar decisões, sem necessitarem de recorrer a terceiros. Este processo de transformação é importante para o público-alvo deste projeto, uma vez que num determinado momento do seu percurso de vida delegaram para outrem a capacidade de decisão e de opinião, seguindo fielmente o caminho escolhido pelo mesmo. Porém, neste projeto de mediação, tal como o modelo transformativo preconiza, eram as intervenientes que escolhiam o caminho a percorrer, tendo em conta os seus objetivos e expectativas de vida, sendo o mediador um auxiliador desta compreensão e mudança.

3.2. Violência Doméstica

Para a APAV (2010), violência doméstica caracteriza-se pela conduta agressiva, que resulta em crime, numa relação de consanguinidade, afinidade ou intimidade, como o caso da

relação entre marido e mulher, pais e filhos, namorado e namorada. Devido às mudanças sociais, consequência da industrialização e do aumento populacional, surgiu uma nova significação do papel da mulher, quer no seu contexto pessoal como profissional. Embora a situação de vitimação afete uma maior percentagem de mulheres, sabemos hoje que também os homens são vítimas de violência, deixando para trás a equivocada premissa que apenas as mulheres sofriam deste problema (APAV, 2010; Berry, 2000).

A violência doméstica pauta-se pela existência de um abuso numa relação íntima entre duas pessoas, que não se cinge apenas a agressões físicas, podendo ser de cariz psicológico, onde se compreende o controlo, a menosprezo e o medo (Berry, 2000).

Embora a definição de violência doméstica tenha visto os seus contornos definirem-se tardiamente, e com algumas nuances, do ponto de vista da APAV, esta é entendida como

qualquer conduta ou omissão de natureza criminal, reiterada e/ou intensa ou não, que inflija sofrimentos físicos, sexuais, psicológicos ou económicos, de modo directo ou indirecto [sic], a qualquer pessoa que resida habitualmente no mesmo espaço doméstico ou que, não residindo, seja cônjuge ou ex-cônjuge, companheiro/a ou ex-companheiro/a, namorado/a ou ex-namorado/a, ou progenitor de descendente comum, ou esteja, ou tivesse estado, em situação análoga; ou que seja ascendente ou descendente, por consanguinidade, adopção [sic] ou afinidade. (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, 2010, p.11)

Existem teorias que explicam esta tendência de agressão: Perspetivas Intra-individuais, Perspetivas Diádicas-familiares e Perspetivas Socioculturais (APAV, 2010). As Perspetivas Intra-individuais apoiam-se nas particularidades do agressor e da vítima (Ibidem). Esta perspetiva apresenta alguns fatores de risco que explicam a conduta do agressor, como “perturbação psicológica, [...] a irritabilidade, estilos de personalidade agressiva e hostil, [...], ansiedade, depressão e queixa sintomática.” (Ibidem, p.13). Estudos sobre esta perspetiva tendem a referir o consumo de álcool e drogas como potenciadores do comportamento agressivo, não sendo esta a causa direta da violência, uma vez que a cura destas dependências não suprime a hostilidade do agressor (Ibidem). Se a esta perspetiva está associada uma irregularidade na personalidade do agressor, a vítima é vista como frágil e fomentadora da própria agressão devido às características da sua personalidade, estando a situação camuflada pelo facto da mesma ocorrer no seio conjugal, mantendo-se como um “assunto privado” (Ibidem, p.14).

Nas Perspetivas Diádicas-familiares, defendidas por diversos investigadores, com teorias diferentes, ressalta a teoria que refere a agressão na vida adulta como consequência de uma

convivência com a violência na infância, o que se traduz na sua durabilidade (Ibidem). Não se aplica apenas à vítima que, no passado foi vítima ou assistiu a agressões, mas também ao agressor que, em condições semelhantes, viu o comportamento naturalizado e portanto, aplica-o na sua vida adulta (Ibidem). Contudo, não podemos generalizar as situações, podendo verificar-se a existência de crianças e jovens que, expostos a situações de violência, não se tornem agressores mais tarde (Ibidem). Esta possibilidade deve-se ao facto dos mesmos conviverem com pessoas não agressivas, sabendo distinguir um comportamento agressivo como sendo algo errado (Ibidem). Esta é uma perspetiva que possibilita o debate sobre a influência social e as suas consequências, potenciadoras de comportamentos normais ou irregulares (Ibidem). A família, primeira escola social, pode surgir “tanto como um sistema social integrante e protetor, que possibilita aos seus membros desenvolver o seu potencial e autonomia, como também um lugar de sofrimento, arbitrariedade e ameaça, onde os direitos individuais são violados” (Curi e Gianella, 2003, p.1).

No que concerne às Perspetivas Socioculturais, a vitimação é entendida segundo referenciais históricos que, condicionando o papel da mulher, a tornaram vulnerável a este tipo de situação (APAV, 2010; Curi e Gianella, 2003). Tendo como desígnio sobrepor-se à mulher, uma vez nascido sobre um domínio patriarcal, o homem justifica a sua soberania e hierarquia recorrendo à força, para assim esclarecer papéis e posições sociais (APAV, 2010; Berry, 2000; Curi e Gianella, 2003). Mesmo que hoje em dia não se verifique a existência de uma cultura patriarcal, ainda se perpetuam distinções sexuais (APAV, 2010). Na visão dos feministas, a parca justiça para as vítimas de violência centra-se na existência de um “processo normativo de socialização masculina.” (Ibidem, p.16). Os casos de violência doméstica são, muitas vezes, encerrados nas paredes das casas onde ocorrem e nada é feito para eliminar este problema, pois ainda nos deixamos guiar pela velha máxima de não interferir com as questões subjacentes ao casal (Ibidem). Contudo, esta perspetiva vem abalar estas conceções sociais, mostrando que a violência doméstica é um problema social e necessita de ser extinto (Ibidem).

Associamos violência doméstica apenas a relações heterossexuais, porém, também no seio das relações homossexuais se observam comportamentos abusivos (Ibidem). Embora se verifiquem aspetos de violência similares aos verificados nas relações heterossexuais, estas relações caracterizam-se por outros fatores, como por exemplo, intimidar através da ameaça de revelar a orientação sexual do companheiro (Ibidem). Poderá existir um dos companheiros que ainda não tenha revelado às pessoas mais próximas a sua orientação sexual, sendo este um dos pontos usados pelo agressor para dominar (Ibidem). Outro fator é a associação da

violência doméstica a casais heterossexuais, fazendo com que os casais homossexuais não se sintam vítima/agressor e os familiares não saibam o que fazer (Ibidem). Muitas destas vítimas não procuram ajuda por receio de serem julgadas (Ibidem). Não sendo exclusivo de nenhuma orientação sexual, as vítimas de violência doméstica sofrem de isolamento como consequência do domínio do agressor, o que as afasta das família e amigos, não tendo apoio (Ibidem).

Como dito inicialmente, a violência doméstica não é característica apenas das relações entre marido e mulher, namorado e namorada, verificando-se a sua existência em relações de parentalidade (APAV, 2010). Estas são relações em que o pai/avô/tio, já idoso, é agredido por familiares (Ibidem). Não sendo uma realidade muito conhecida, esta poderá ser consequência do envelhecimento das vítimas que, devido a uma forma física, psicológica e social fragilizada, apresentam uma vulnerabilidade maior (Ibidem). Os riscos de violência contra idosos estão presentes em cinco perspectivas: “a Teoria das Dinâmicas Intra-individuais; a Teoria da Transmissão Inter-geracional do Comportamento Violento; a Teoria das Relações de Troca e Dependência; a Teoria do Stress; e a Teoria do Isolamento.” (Ibidem, p.18).

Na primeira perspectiva, a Teoria das Dinâmicas Intra-individuais, diz-nos que idosos ao cuidado de indivíduos com problemas mentais ou emocionais têm mais tendência para serem vítimas (Ibidem). Esta teoria permitiu discutir os riscos associados ao cuidado prestado por uma pessoa incapacitada psicologicamente (Ibidem).

A Teoria da Transmissão Inter-geracional do Comportamento Violento assenta na ideia que um convívio direto com a violência doméstica resulta na sua aprendizagem e posterior comportamento agressivo (Ibidem). Esta teoria não se mostra verdadeira, uma vez que existem adultos que, mesmo tem sido vítimas ou presenciado situações abusivas na infância, não se tornam agressivos (Ibidem).

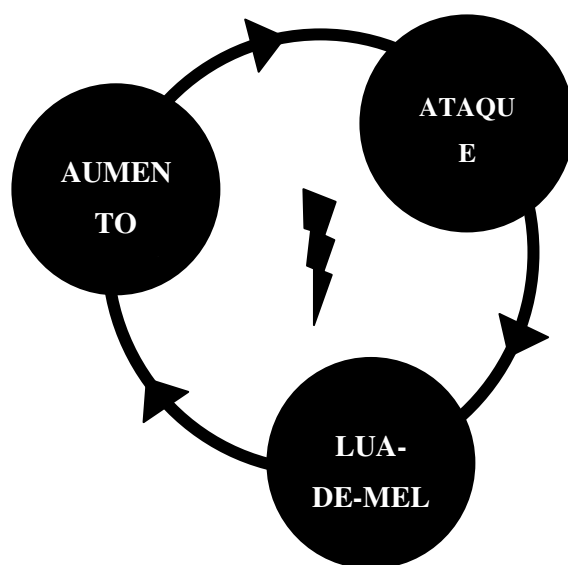
A terceira teoria é a Teoria do Stress, que apresenta o stress da vida profissional e social dos indivíduos como fator potenciador da agressão aos idosos (APAV, 2010). Em comparação com as restantes teorias, esta não possui uma boa base teórica que suporte a associação do stress com o comportamento violento (Ibidem).

Por fim, a Teoria do Isolamento Social preconiza que o isolamento é o principal fator de violência contra este grupo de indivíduos (Ibidem). Uma vez que muitas das pessoas idosas vivem sozinhas, sem uma rede de apoio permanente, apresentam-se mais vulneráveis, podendo sofrer abusos sem que os familiares e profissionais competentes se apercebam (Ibidem).

Segundo a APAV (Ibidem), há fatores que condicionam o facto de se ser agressor ou vítima (Ibidem). No que diz respeito ao agressor, ser-se homem e jovem; dependente de substâncias; ter doenças físicas ou psíquicas; ter dificuldades económicas, estando dependente de outro; estar desempregado ou, ao contrário, ter uma vida profissional muito ativa condiciona as relações positivas com a família; ter comportamentos desviantes prévios; e, por fim, exibir um passado de vitimação pessoal ou familiar, são condições que podem resultar numa personalidade agressiva (APAV, 2010; Berry, 2000). Quanto às vítimas, o facto de ser do género feminino; demonstrar vulnerabilidade quanto à idade e necessidades; ser dependente de substâncias; apresentar problemas físicos e psíquicos; ter um histórico de violência na infância; depender do agressor, física, emocional e economicamente; e por fim, ter baixo grau académico, são fatores que propiciam o papel de vítima (Ibidem).

3.2.1. Ciclo de Violência e consequências da vitimação

Sabendo que cada caso de violência tem as suas particularidades, surgem pontos que são comuns (APAV, 2010). As situações de violência não são constantes e não acontecem casualmente, sendo que alguns autores defendem a existência de um ciclo que explica como é que as vítimas “se tornam vítimas, como se deixaram cair num comportamento de apatia e porque não conseguem escapar da violência.” (Ibidem). Este ciclo é apresentado no esquema seguinte:



(fonte: APAV, 2010, p.

Figura 3 - Ciclo de Violência

Este ciclo contempla três fases distintas, podendo cada uma ter duração diferente, dependendo da relação do casal e dos fatores que motivem os comportamentos agressivos (Ibidem). Na fase do aumento da tensão, é-nos apresentado um momento em que a vítima sente-se em perigo, consequência do estado de stress do agressor (Ibidem). A fase seguinte é caracterizada pelo ataque violento, sendo este o momento em que a vítima é agredida física e psicologicamente (Ibidem). Na fase da lua-de-mel, o agressor mostra arrependimento através de atos de carinho e afeição, fazendo promessas de alteração do comportamento (Ibidem).

Uma vez que este ciclo se repete constantemente, tendo a duração da fase de lua-de-mel um intervalo menor de cada vez que ocorre, surge a questão associada à permanência das vítimas nesta situação de violência (Ibidem). Não existem respostas para esta questão, porém apontam-se alguns fatores que podem responder a esta dependência, que surgem como consequência da exposição à violência (Ibidem). As consequências para a vítima, a curto e médio prazo, apresentam-se como lesões corporais, baixa autoestima e autoconceito negativo, isolamento social e ideação suicida (Ibidem). A depressão “surge na mulher vítima geralmente como consequência no fracasso dos inúmeros intentos para mudar a atitude hostil do agressor e a incapacidade que sente em fazer frente à situação” (Ibidem, p.30-31). Exposta a este domínio do agressor, que ataca a sua autoestima e autonomia, a vítima vê-se sem capacidades para abandonar a relação, não tendo meios económicos nem emocionais (dependendo financeira e emocionalmente do agressor) para terminar este ciclo (APAV, 2010; Curi e Gianella, 2003). O fato de ter perspectivado o casamento como o seu projeto de vida condiciona a sua libertação, uma vez que não se vê como a parte que termina com o mesmo (APAV, 2010; Curi e Gianella, 2003). Por fim, o isolamento social, que é apresentado como consequência da vitimação, faz com que as vítimas não possuam um apoio familiar, nem requeiram ajuda junto de órgãos competentes (pois muitas vezes desconhecem a sua existência), de forma a estarem em segurança (APAV, 2010; Curi e Gianella, 2003).

A consequência máxima desta exposição à violência é a morte, que pode ser da vítima – resultado de uma agressão física grave, de um comportamento inesperado (o agressor, sem que nada o preveja, alveja ou esfaqueia a vítima), ou de negação de assistência à vítima - ou do agressor - que assim se torna vítima da pessoa que sempre agrediu, podendo esta matar num momento de defesa, ou prevendo o prolongamento da situação de violência (APAV, 2010).

É necessário apresentar alternativas às vítimas, mostrando-lhes que podem quebrar o ciclo

de violência sem que existam represálias graves para as mesmas (Ibidem). Nesse sentido, é necessário dotar os técnicos, que acompanham estes casos, com competências para trabalhar com todas as situações associadas a estes casos (Curi e Gianella, 2003), formando-os “sobre apoio à vítima de crime” (APAV, p.32) e incentivando-os a procurar conhecimentos científicos sobre a problemática.

3.3. Identificação dos contributos teóricos mobilizados para a problemática específica de investigação-ação.

Como já referenciado anteriormente no que concerne aos pontos essenciais para a prática de uma mediação transformativa, abordados por Parkinson (2008) tendo Bush e Folger como base, este trabalho de mediação com as vítimas de violência doméstica pressupõe a sua capacitação de poder de decisão, autonomia e autodeterminação, recorrendo à reflexão da sua história passada para possibilitar uma mudança no presente e no futuro. Esta transformação foi o âmago da construção do projeto de vida das intervenientes, renovando o seu antigo “eu” com novas ferramentas de autonomia, autoestima e convivência em sociedade.

No momento particular de mediação entre mãe e filha foi utilizado o Modelo Ecológico de Mediação Familiar, pois foi necessário atentar as relações familiares como vitais para que o objetivo apontado por ambas as intervenientes fosse alcançado. Desta forma, e aplicado ao caso específico de mediação entre mãe e filha, o problema surge pela falta de comunicação entre ambas, sendo que a mãe não era compreendida na transmissão de mensagens e, por outro lado, não existia uma valorização da opinião e visão da filha menor. Uma vez voltado para a integração da família durante o processo de resolução do conflito, foi essencial analisar a situação pelo prisma deste modelo, construindo um ecograma para a mediação entre mãe e filha, onde eram evidenciadas as relações familiares das mesmas – e destas com outros elementos da família com maior ou menor interferência na sua relação - de forma a compreender como se organiza a sua vida relacional e que tipo de apoio familiar possuíam. Apoiada por este modelo, foi construída uma ponte entre estas duas intervenientes para facilitar a sua comunicação, processo que não terminou por se verificar, ao longo da análise de situações particulares, que existiriam fatores de negligência no tratamento da filha menor, o que será mais detalhadamente apresentado no capítulo 5.

ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DO ESTÁGIO

Neste capítulo apresenta-se a metodologia adotada durante o estágio, fazendo a contextualização e fundamentação da sua escolha e a identificação dos métodos e técnicas utilizadas durante a investigação-ação.

Dessa forma, no seguimento da apresentação destes pontos apresentam-se os recursos mobilizados e as limitações associadas ao processo.

4.1. Metodologia de investigação-ação

Segundo Denzin e Lincoln (1994, in Aires, 2011, p.14) “a investigação qualitativa é uma perspectiva [sic] multimetódica que envolve uma abordagem interpretativa e naturalista do sujeito de análise”, é um campo multidisciplinar que adota vários métodos para investigar um problema no contexto em que este ocorre, preocupando-se em compreender o que o mesmo significa para os intervenientes desse contexto (Chizzotti, 2003; Teis e Teis, 2006). Para Chizzotti (2003), a palavra “qualitativo” traduz-se numa participação nos contextos, com as pessoas, os locais em que se baseia a pesquisa. Esta inserção nos ambientes a serem estudados permite a recolha de “significados visíveis e latentes que somente são perceptíveis [sic] a uma atenção sensível (...)” (Chizzotti, 2003, p.221), que será trabalhada e analisada segundo um prisma científico. A investigação qualitativa diferencia-se da quantitativa, pois esta valida os dados da investigação com recurso à quantificação, surgindo no seguimento de uma hipótese, com base em estatísticas muito características das ciências naturais (Chizzotti, 2003). Ainda segundo Teis e Teis (2006) a investigação quantitativa reparte a realidade em partes possíveis de serem medidas, sendo estas estudadas individualmente. A investigação qualitativa é caracterizada por uma recolha rica de informação, tendo em conta as pessoas que investiga – as suas histórias, o género, etnografia – e o próprio investigador, que consigo carrega uma história de vida, tornando a investigação interativa (Aires, 2011). Quanto às suas metodologias, segundo Aires (2011, p. 14), não é uma investigação fechada, recorrendo os seus investigadores “à narrativa, aos métodos e técnicas etnográficas, à entrevista, psicanálise, estudos culturais, observação participante, etc.”.

Para Chizzotti (2003) esta investigação assenta, segundo alguns autores, numa ideia naturalística que se traduz numa interação com o contexto real, que “não envolve a manipulação de variáveis, nem o tratamento experimental; é o estudo do fenómeno [sic] em seu acontecer natural.” (Teis e Teis, 2006, p.2), sendo esta ideia ainda apelidada de pesquisa de campo por outros autores (afastando-se dos locais fechados e estéreis em contacto humano, como é o caso dos laboratórios).

A história da investigação qualitativa pode ser descrita em cinco marcos importantes com início no século XIX. O primeiro marco situa-se no final desse século e procurava determinar a evolução da sociedade europeia em oposição aos povos colonizados ou primitivos (Chizzotti, 2003). São conhecidos estudos que descrevem pormenorizadamente as condições a que os operários estavam sujeitos, na era da industrialização, utilizando registos e documentos que comprovavam essas mesmas condições adversas (Chizzotti, 2003). O segundo marco inscreve-se na primeira metade do século XX, surgindo a antropologia, que se propõe analisar como convivem os grupos, como participam na vida dos restantes membros, como se caracteriza o local onde vivem e as suas práticas grupais (Chizzotti, 2003). Nesta altura, o Departamento de Sociologia de Chicago estuda a vida dos camponeses polacos na Europa e na América (sendo este estudo de Thomas e Znaniecki), baseando a sua investigação no convívio com as pessoas, com as suas histórias de vida, descrevendo-a com uma linguagem comum a estas pessoas (Chizzotti, 2003). Este método criado pela escola de Chicago centra-se, então, numa exposição literária realista, focado no que as pessoas investigadas dizem, vivem e fazem (Chizzotti, 2003). Sobre o investigador, Chizzotti (2003) diz que tem nesta perspetiva um papel mais empático com o meio que investiga.

No terceiro marco, que se inicia após a II Guerra Mundial e termina nos anos 70, a investigação qualitativa viu-se entregue a um modelo de pesquisa de natureza predominantemente positivista. É nesta altura que se restabelecem as conceções de “objetividade, validade e fidedignidade, procurando definir a formalização e a análise rigorosas dos estudos qualitativos” (Chizzotti, 2003, p.227).

Na quarta fase, nas décadas de 70 e 80, com o aumento dos investimentos públicos e privados nas investigações, surgem novos paradigmas, métodos e técnicas (Chizzotti, 2003). Com novos problemas a surgir na sociedade, alterações nas classes, etnias e raças, surgiram novas questões que precisavam de respostas.

Por fim, na quinta fase, na década de 90 em diante, com a globalização mundial surgem novas questões associadas à mesma, sendo por um lado apreciado o conhecimento que este tipo de globalização e tecnologia permite recolher, chocando com o medo que estes novos mundos criem ainda mais distanciamento entre pessoas, excluindo os que não têm acesso às mesmas. Desta forma, o investigador é posto em causa na sua subjetividade, estando a sua posição social marcada no texto que é redigido pelo mesmo (Chizzotti, 2003).

Estes pontos convergem para a perspetiva do presente estágio, que se centra nas vidas dos indivíduos a ser estudados, dando valor às suas histórias e objetivos de vida. Baseado numa investigação-ação, desenvolveu-se um projeto com as vítimas de violência doméstica de um

GAV da zona Norte, trabalhando com as mesmas a compreensão dos momentos de que foram vítimas, restabelecendo o seu projeto de vida.

Este estágio pautou-se pelas linhas orientadoras da investigação-ação que, segundo Máximo-Esteves, “é mais adequada que a investigação tradicional quando há necessidade de conhecer em profundidade assuntos específicos e resolver problemas em situações sociais específicas” (2008, p.15). Na visão dos defensores da investigação-ação, esta permite criar pontes entre a teoria alcançada através da investigação tradicional e as carências da prática, para além de se focar em assuntos e soluções concretas, ao contrário da investigação tradicional (Máximo-Esteves, 2008). A investigação tradicional dir-se-á caracterizada por um “distanciamento entre a teoria e a prática, isto é, entre o processo de conhecimento e o objeto a conhecer” (Máximo-Esteves, 2008, p.17). Mesmo que não se tenha alcançado um consenso quanto à definição de investigação-ação, neste aspeto diverge do anteriormente dito, pois a investigação-ação cria uma ligação entre a teoria e a prática (Elliott, 1991). Ainda segundo Elliott, “Podemos definir a investigação-acção [sic] como o estudo de uma situação social no sentido de melhorar a qualidade da acção [sic] que nela decorre.” (1991, p.69).

A orientação para casos particulares e o estudo de respostas em conformidade com as práticas, apoiado por referenciais teóricos, possibilita que os profissionais conheçam em profundidade o ambiente que os rodeia, melhorando o seu trabalho e o mesmo ambiente (Elliott, 1991; Máximo-Esteves, 2008). Sendo uma “forma de investigação social, uma vez que é aplicada em todas as áreas das ciências sociais” (Máximo-Esteves, 2008, p.16), a investigação-ação aplicada ao contexto deste estágio permitiu interagir com um contexto real - carregado de complexidade, significados e aprendizagens – e, articulando com os conhecimentos teóricos, resultou numa melhoria das capacidades da autora enquanto mediadora socioeducativa (Elliott, 1991; Máximo-Esteves, 2008). Ainda segundo Silva, a investigação-ação permite “uma mudança articulada de diferentes sistemas sociais, adoptando [sic] formas de intervenção complexas que se adaptam ao papel social dos actores [sic] implicados e os objetivos de mudança” (1996, p.203). A existência de um problema social, que no caso deste estágio é a violência doméstica, permitiu explorar os conhecimentos teóricos sobre mediação e mobilizá-los tendo em conta a vontade dos intervenientes, de forma a descortinar uma resposta positiva para a situação que enfrentavam.

4.2. Métodos e técnicas de investigação-intervenção

Para esta investigação-intervenção foram usadas técnicas de uma investigação qualitativa,

ou seja, a observação, os diários de bordo, a análise documental, a entrevista não-diretiva e o inquérito que serão sumariamente descritos de seguida.

4.2.1. Observação

Enquanto técnica de recolha de dados, com um vasto histórico de utilização, sendo das mais antigas técnicas de recolha de dados, a observação permite que sejam registados “os comportamentos no momento em que eles se produzem e em si mesmos” (Quivy e Campenhoudt, 2005, p.196). Enquanto o resultado de outras técnicas é construído tendo por base as declarações dos participantes e testemunhos de outros investigadores, a observação possibilita um registo claro de pormenores muitas vezes ocultados, que se traduzem em pontos importantes para compreender as situações emergentes do contexto onde se insere a investigação (Quivy e Campenhoudt, 2005).

A observação em investigação social poderá surgir de duas formas distintas, sendo elas a observação participante e a observação não participante (Quivy e Campenhoudt, 2005; Pardal e Correia, 1995). Está subjacente à observação participante uma integração participativa no ambiente a ser investigado, durante um longo período de tempo (Quivy e Campenhoudt, 2005). Esta técnica permite a recolha de informações pormenorizadas sobre a vida dos intervenientes, recolhendo-a internamente e de forma a não alterar o curso natural das interações e vivências humanas (Quivy e Campenhoudt, 2005; Pardal e Correia, 1995). No que concerne à observação não participante, esta é realizada externamente ao grupo que se observa, não havendo uma participação do investigador nos processos que ocorrem no seio do mesmo (Quivy e Campenhoudt, 2005; Pardal e Correia, 1995). Esta observação pode ser, ou não, do conhecimento e consentimento dos participantes, e não tem necessariamente de recorrer a grelhas de observação (Quivy e Campenhoudt, 2005).

Esta técnica apresenta um conjunto de objetivos que justificam o seu pertinente uso, sendo também característico algumas vantagens e desvantagens. Quanto aos objetivos da observação, esta técnica é pertinente no caso da “análise do não verbal e daquilo que ele revela: as condutas instituídas e os códigos de comportamento, a relação com o corpo, os modos de vida e os traços culturais, a organização espacial dos grupos e da sociedade, etc.” (Quivy e Campenhoudt, 2005, p.198).

Como vantagens, esta técnica possibilita a perceção dos comportamentos e factos no momento exato em que ocorrem (Quivy e Campenhoudt, 2005). Uma vez que o investigador não desencadeia nenhum comportamento, os dados que surgem são espontâneos, sendo fruto

da vontade do investigado (Quivy e Campenhoudt, 2005). Ainda segundo Quivy e Campenhoudt, a observação permite uma autenticidade maior que outras técnicas escritas e orais, pois é “mais fácil mentir com a boca do que com o corpo” (2005, p.199). Quanto às desvantagens, existe um conjunto de problemas que podem surgir com o uso desta técnica. O observador pode encontrar uma resistência no grupo a ser observado, podendo não ser aceite (Quivy e Campenhoudt, 2005). O registo das observações prevê-se muito importante, mas também uma dificuldade; uma vez que não é pertinente fazer o registo no momento em que ocorrem os comportamentos, poder-se-ão perder informações aquando do registo tardio dos mesmos. Assim, é importante que o registo seja feito logo após a observação terminar (Quivy e Campenhoudt, 2005). Por fim, a observação enquanto técnica é condicionada pela interpretação do produto da mesma. Se por um lado, as grelhas de observação podem tornar a informação muito superficial e pouco rica no que concerne aos pressupostos estudados, a inexistência das mesmas requer uma base teórica sólida e capaz de compreender a interpretação dos resultados da observação (Quivy e Campenhoudt, 2005).

Durante o estágio, utilizamos a observação não participante e a observação participante para compreender o ambiente em que as vítimas se inseriam, as consequências da situação de violência na sua vida e os seus comportamentos face aos assuntos abordados. Num primeiro momento do estágio, a observação não participante auxiliou a contextualização do público da instituição, bem como a apropriação das realidades vividas pelo mesmo no âmago dos nossos conhecimentos, para melhor podermos definir o projeto e intervir na fase de execução do projeto de mediação. Aquando do processo de mediação, a observação passou a ser de cariz participante, possibilitando analisar os comportamentos das intervenientes e o seu discurso não-verbal. Estes comportamentos foram registados nas fichas de sessão. Desta observação resultaram conhecimentos acerca das intervenientes que foram fundamentais para a intervenção.

4.2.2. Diários de bordos

Zabalza (2002) fala-nos de diários aplicados ao conceito de sala de aula, sendo estes feitos por professores, descrevendo as suas práticas e momentos ocorridos em contexto de aula. Ainda segundo o mesmo autor, existem três tipos de diários, sendo estes: o diário como “organizador estrutural da aula” (Ibidem, p.110), caracterizado como sendo apenas uma descrição dos horários, atividades e organização das aulas; o diário como “descrição das tarefas” (Ibidem, p.111), onde o professor descreve as tarefas executadas por si e pelos alunos,

podendo ser apenas uma referência às mesmas, ou uma apresentação meticulosa destas, podendo conter apontamentos do que vai sucedendo; e, por fim, o diário como “expressão das características dos alunos e dos próprios professores” (Ibidem, p.111), que se pauta por um discurso mais centrado nos indivíduos que caracterizam a sala de aula, a sua postura e o seu comportamento, estando sujeito a observações mais pessoais por parte do professor. Poderão surgir diários mistos, onde se descobrem descrições voltadas para as tarefas efetuadas nas aulas, mas também os comentários pessoais dos professores, na forma como as mesmas afetam a dinâmica de sala de aula, no prisma dos alunos e dos próprios professores (Zabalza, 2002).

No que concerne a esta investigação-ação, podemos dizer, apoiados pela perspectiva de Zabalza (2002), que nos orientamos pela construção de diários mistos, sendo que os mesmos ajudaram a descrever o sucedido durante o estágio de forma mais pormenorizada, relatando as expectativas e frustrações que estão associadas ao contexto (incluindo a perspectiva da investigadora e dos diferentes intervenientes).

4.2.3. Análise documental

Para uma melhor intervenção é necessária uma contextualização do problema e das soluções possíveis para o mesmo, não se podendo fazer uma investigação e intervenção social apenas utilizando as técnicas, pois é necessário que se conheçam as teorias, que se consultem outras investigações (Quivy e Campenhoudt, 2005). Mesmo que exista a perceção de que nada existe escrito sobre o tema que o investigador se propõe investigar, deveremos ter em consideração outras investigações que, mesmo não se centrando totalmente no tema escolhido, poderão contribuir para contextualizar e aprofundarmos o tema em estudo (Quivy e Campenhoudt, 2005). A pesquisa e análise documental requer uma planificação específica, para não se cometer o erro de consultar documentos que não atingem a problemática trabalhada, ou até mesmo não conseguir consultar todo o material necessário e condicionar a investigação (Quivy e Campenhoudt, 2005). Para se proceder a uma boa análise documental, Quivy e Campenhoudt (2005) propõem cinco princípios que orientam a escolha das leituras e o tempo que se despende nesta atividade.

O primeiro princípio prende-se com a pergunta de partida, tendo-se escolhido a mesma, será mais fácil orientar a investigação e escolher os documentos mais pertinentes (Quivy e Campenhoudt, 2005). No caso da nossa investigação, a análise documental não surgiu propriamente de uma pergunta de partida, mas como consequência da escolha da

problemática, estando centrada na violência doméstica e na mediação.

O segundo princípio pauta-se pela quantidade de leituras escolhidas para abordar o tema a investigar. Segundo Quivy e Campenhoudt, não é necessário, nem aconselhável, “ler tudo sobre um assunto, pois, em certa medida, as obras e os artigos de referência repetem-se mutuamente (...)” (2005, p.52). Selecionar artigos e textos mais concisos possibilita uma leitura mais focalizada e, uma vez necessário, recorre-se a outros documentos, pois é “preferível, com efeito, ler de modo aprofundado e crítico alguns textos bem escolhidos a ler superficialmente milhares de páginas.” (Idem).

O terceiro princípio diz ser importante cingir-nos a documentos cujos autores não se foquem apenas em expor dados, mas também os analisem e investiguem (Quivy e Campenhoudt, 2005). Estes textos são ricos em reflexão, não se apresentando apenas como descrições dos problemas observados (Quivy e Campenhoudt, 2005).

Para Quivy e Campenhoudt (2005) é também importante escolher textos que apresentem diversos pontos de vista em relação ao assunto abordado, pois expor um assunto de estudo de forma clara e consciente pressupõe o recurso a perspectivas distintas, sendo este o quarto princípio.

O quinto princípio fomenta o recurso a intervalos para refletir individualmente e debater perspectivas com colegas, ou pessoas peritas (Quivy e Campenhoudt, 2005). Esta reflexão e aconselhamento com pessoas mais entendidas no campo que se investiga permite orientar as leituras futuras para caminhos mais específicos e que concretizem melhor a investigação (Quivy e Campenhoudt, 2005). Este foi um princípio orientador do trabalho que foi desenvolvido ao longo do estágio, uma vez que procuramos discutir os conhecimentos adquiridos com o grupo de pares, consultando a opinião da orientadora sobre leituras mais pertinentes e específicas para a investigação.

Assim sendo, a análise documental é fundamental como base de um projeto de investigação, sendo necessário que se proceda a uma escolha consciente e guiada dos documentos que melhor respondem a essa necessidade, uma vez que os mesmos são o fundamento de todo o processo de ação (Quivy e Campenhoudt, 2005). Como já anteriormente descrito, a análise documental deste trabalho cingiu-se à área da violência doméstica e da mediação, passando também pela consulta e análise de textos sobre atividades de dinamização de sessões.

4.2.4. Entrevista não-diretiva

A entrevista difere das restantes técnicas, pois centra-se em processos importantes, como a comunicação e interação humana (Quivy e Campenhoudt, 2005). Caso seja bem aplicada, esta técnica possibilita ao investigador reunir informações e pontos de reflexão importantes e, contraposta ao inquérito por questionário, proporciona um contacto mais próximo com o interveniente (Quivy e Campenhoudt, 2005).

A entrevista surge para dar respostas a alguns objetivos, que tornam a sua utilização mais pertinente face a outras técnicas. Entre esses objetivos está a capacidade de analisar os significados que os intervenientes dão aos acontecimentos que surgem nas suas vidas, bem como aos seus comportamentos; o estudo de um problema no seu cerne; e a possibilidade de reorganizar momentos do passado (Quivy e Campenhoudt, 2005).

Na sua estrutura, podemos deparar-nos com três tipos de entrevista: a entrevista estruturada, a entrevista semiestruturada e, por fim, a entrevista não-estruturada.

A entrevista estruturada orienta-se por um conjunto organizado de perguntas, que limita a intervenção do entrevistado e do entrevistador (Pardal e Correia, 1995). O entrevistado é, pois, obrigado a responder estritamente ao perguntado, não podendo o entrevistador desviar-se do que está no guião de entrevista (Pardal e Correia, 1995). Este é um tipo de entrevista muito complexo de aplicar, pois requer uma restrição do entrevistador e do entrevistado (que pode perder a sua naturalidade), mas da qual resultam informações muito precisas (Pardal e Correia, 1995).

A entrevista semiestruturada caracteriza-se por não ser totalmente livre e aberta, nem obedecer a uma panóplia de questões pré-estabelecidas (Pardal e Correia, 1995). O entrevistador possui um guião de entrevista flexível, com algumas questões para orientar a comunicação (que não precisam de ser colocadas pela ordem que surgem no mesmo), vendo-se possibilitado a introduzir novas questões, surgindo estas como consequência do que foi dito pelo entrevistado (Pardal e Correia, 1995). Neste tipo de entrevista preconiza-se um discurso livre do entrevistado, sendo este caracterizado pelos sentimentos, memórias, representações e valores do mesmo (Pardal e Correia, 1995). O entrevistador surge como guia do discurso, encaminhando-o para o propósito da entrevista, sempre que o entrevistado sobrepuser o mesmo com informações desnecessárias à investigação (Pardal e Correia, 1995).

Por fim, a entrevista não-estruturada pauta-se por um procedimento mais livre (Pardal e Correia, 1995). Não obedece a um guião, pois não tem perguntas pré-estabelecidas, sendo mais similar a uma conversa entre o entrevistador e o entrevistado (Pardal e Correia, 1995). É também conhecida por entrevista não-dirigida, centrando-se na exploração da história de vida dos entrevistados, sendo a perceção dos sentimentos e a existência do mesmo o seu principal

objetivo (Mucchielli, 1979).

A esta técnica estão associadas algumas vantagens e desvantagens. A principal vantagem é “o grau de profundidade dos elementos de análise recolhidos” (Quivy e Campenhoudt, 2005, p. 194).

Como desvantagens, a flexibilidade pode ser entendida como a possibilidade de conversar livremente, e sobre todos os assuntos, com o entrevistado, e para os que não conseguem trabalhar sem a existência de normas, esta flexibilidade também surge como problema (Quivy e Campenhoudt, 2005). Esta técnica pode falsamente induzir o pensamento numa fácil naturalidade e partilha do entrevistado, e na “total neutralidade do investigador.” (Quivy e Campenhoudt, 2005, p.194), uma vez que durante a entrevista podem surgir fatores que perturbem esta participação e imparcialidade.

De forma a conhecer as realidades do público-alvo da intervenção, foi necessário criar um diálogo entre o investigador e os intervenientes no projeto de mediação, sustentado pela entrevista não-diretiva. Esta “entrevista baseia-se numa concepção [sic] construtivista do comportamento humano: o ser humano enquanto pessoa que constrói sentidos e significados a partir dos quais entende, interpreta e maneja a realidade.” (Aires, 2011, p.29). Para compreender os sentidos e interpretações que os interlocutores dão aos momentos da sua vida, exploramos em profundidade, e sem nos reportarmos a um guião preconcebido, os meandros dos mesmos (Aires, 2011).

4.2.5. Inquérito por questionário

O inquérito por questionário pressupõe auscultar um conjunto de indivíduos com perguntas sobre determinados temas (situação profissional, social, escolar, familiar), que interessem aos investigadores (Quivy e Campenhoudt, 2005). Sendo uma das técnicas de recolha de dados mais utilizada na investigação, o inquérito por questionário apresenta-se pertinente no caso da necessidade de conhecer um determinado grupo populacional, analisando as situações sociais que ocorrem no seu seio, podendo ser aplicada a um grande número de pessoas.

Desta forma, o inquérito por questionário tem vantagens e desvantagens associadas à sua aplicação (Quivy e Campenhoudt, 2005; Pardal e Correia, 1995). É apontada a esta técnica, como vantagem, o número de pessoas que podem ser inquiridas. Como desvantagens, esta técnica pode recolher respostas subjetivas, pouca compreensão das questões apresentadas, e, se não for aplicado na presença do investigador, há o risco de ser respondido por mais de uma

pessoa (Quivy e Campenhoudt, 2005; Pardal e Correia, 1995).

O inquérito por questionário obedece a normas de preparação e organização (Pardal e Correia, 1995). A modalidade das perguntas pode ser de cariz aberto, fechado e de escolha múltipla (perguntas em leque, perguntas de avaliação ou estimação) (Pardal e Correia, 1995). Quanto ao tipo de perguntas, estas podem ser perguntas explícitas, perguntas índice, perguntas de facto, perguntas de ação, perguntas de intenção e perguntas de opinião (Pardal e Correia, 1995). É importante que as questões presentes no inquérito sejam claras, tendo uma redação cuidada, uma ordem pertinente e número de questões que não torne o mesmo demasiado extenso (Pardal e Correia, 1995).

No que concerne a este trabalho de investigação-ação, o inquérito por questionário foi usado na vertente de avaliação das práticas de mediação, tanto da mediadora como do projeto em si. Foi escolhida uma modalidade de escolha múltipla, mais precisamente, “perguntas de avaliação ou estimação” (Pardal e Correia, 1995, p.57). As informações recolhidas permitiram refletir sobre as práticas exercidas até ao momento de aplicação do inquérito por questionário e transformar os pontos contraproducentes sinalizados pelas intervenientes em novas práticas.

4.2.6. Instrumentos de intervenção

Durante esta intervenção, as sessões de mediação foram dinamizadas tendo como base instrumentos adaptados por nós. Estes instrumentos tinham como finalidade compreender os objetivos de vida das intervenientes, trabalhar as competências necessárias para os alcançar, descrever as sessões de mediação e avaliar os processos aplicados. Estes instrumentos apoiam-se numa análise teórica, tendo sido compiladas nos mesmos informações reunidas em diversas dinâmicas já existentes¹.

De seguida apresentaremos os instrumentos utilizados para trabalhar as competências das intervenientes, referindo os objetivos que se propunham tratar e os procedimentos.

Carta a mim próprio

¹ <http://gerza.com/dinamicas/dinamicas.html>

<http://www.formador.com.br/dinamicaspesquisar.aspx>

Esta atividade (cf. Apêndice 5) tinha como objetivos aferir as expectativas individuais das intervenientes, o compromisso consigo próprias, compreender qual a percepção de si (o seu autoconhecimento). Permitia também uma sensibilização, reflexão e a auto-motivação.

As intervenientes eram convidadas a escrever uma carta a si próprias, como se estivessem a escrever ao seu(sua) melhor amigo(a). Deveriam abordar algumas questões, sendo elas os sentimentos que vivenciavam no momento em que escreviam a carta; o que esperavam do projeto de mediação; e por fim, como esperavam estar pessoal e profissionalmente 30 dias depois da carta ter sido escrita.

Deveriam, no final, destinar o envelope a si próprias (nome e endereço completo para remessa), sendo que o dinamizador recolhia e guardava o envelope e, após 45 dias aproximadamente, remetia/entregava o mesmo às intervenientes.

Autorretrato desenhado

Esta atividade (cf. Apêndice 6) teve como objetivo promover uma autorreflexão individual.

Era pedido às intervenientes que respondessem, por escrito, às questões presentes na folha entregue, sendo elas:

- Escrever o seu lema de vida no balão que sai da boca do boneco;
- Escrever os três valores que estão sinalizados pela seta que sai do coração do boneco;
- Na mão esquerda, escrever algo que gostaria de receber;
- Escrever uma meta que deseja alcançar.

No final, as intervenientes deveriam apresentar oralmente o seu “eu” representado no boneco.

O meu currículo

Esta atividade (cf. Apêndice 7) tinha como objetivos questionar os parâmetros que constam de um currículo, alcançar a sua compreensão e o levantamento das competências do participante.

Numa primeira fase, a interveniente era questionada sobre o que seria importante referir no currículo, de forma a que saiba identificar os parâmetros e as competências que possui e

que terá de expor. Dessa forma, deveria preencher uns cartões com as respectivas informações, sendo que os cartões amarelos eram referentes aos dados pessoais, os cartões verdes estavam associados à formação, os azuis à experiência profissional e os laranja estavam destinados a alguma informação complementar.

Na segunda fase desta atividade era pedido à interveniente que organizasse os cartões de acordo com a ordem dos tópicos no currículo e com a cronologia dos eventos.

Por fim, na terceira fase, surgia um momento de diálogo sobre os dados que a interveniente expôs e a reflexão sobre as suas competências.

A minha bandeira

Esta atividade (cf. Apêndice 8) tinha como objetivo auxiliar a interveniente a identificar as suas habilidades e deficiências.

Era facultado à interveniente uma folha com o desenho de uma grande bandeira dividida em seis partes iguais, onde esta deveria responder a seis questões, apresentadas seguidamente:

- Qual foi a melhor coisa que aconteceu na sua vida até agora?
- O que mais gosta na sua família?
- O que mais valoriza na vida?
- Cite três qualidades suas.
- O que gostaria de melhorar em si mesmo?
- Qual é o seu maior sonho ou aspiração?

A cada pergunta correspondia uma coluna na bandeira, sendo que no final era pedido que a interveniente explicasse as suas respostas, refletindo sobre as mesmas.

Pedra sobre Pedra

Esta atividade (cf. Apêndice 9) pretendia identificar os objetivos que referiu a interveniente na primeira sessão, consciencializando-a para a relação que existe entre os objetivos que pretende e a necessidade de desenvolver estratégias e comportamentos em conformidade.

Era pedido à interveniente que trabalhasse na construção de uma pequena torre. Para alcançar esse objetivo, algumas peças deveriam ser colocadas umas por cima das outras para

assim se irem construindo os vários pisos. Esta torre era construída por etapas e as peças deveriam ser conquistadas através da boa realização de tarefas, por parte da interveniente. Para cada piso existiam três peças à disposição, às quais correspondiam à realização de três tarefas. Em cada nível só era obrigatório realizar uma tarefa, porém era dado a escolher à interveniente quantas tarefas (e consequentes peças) tentaria realizar em cada fase da construção da torre.

As peças não se colocavam sobrepostas na mesma posição mas na perpendicular.

Terminada a tarefa, prosseguia-se com a reflexão sobre a dinâmica realizada. Pretendia-se consciencializar a interveniente que para se progredir, é necessário respondermos a alguns desafios e alcançar objetivos, que correspondiam a várias tarefas e compromissos da sua parte para que a evolução decorra de forma gradual e de forma positiva, o que é comum ao seu processo de crescimento e responsabilização pessoal noutros momentos da vida de cada um.

Organiza-te

Esta atividade (cf. Apêndice 10) tinha como objetivos contextualizar a interveniente para a necessidade de organizar o seu tempo diário, para melhor desempenhar as tarefas que se proponha executar, e criar um plano de estudo semanal.

Era pedido à interveniente que refletisse sobre o tempo que dispensa por dia para as diferentes atividades apresentadas na lista, preenchendo os espaços adequados. Depois desta fase, deveria organizar o seu calendário com as atividades mais importantes, de forma mais geral, especificando cada uma das mesmas num programa semanal.

Posto isto, deveria criar um plano diário de estudo/lazer.

As bibliotecas da minha cidade

Esta atividade (cf. Apêndice 11) tinha como objetivos dar a conhecer à interveniente locais alternativos de estudo, onde se pudesse estudar num ambiente calmo, e refletir sobre os locais apresentados e as suas características, recorrendo às questões apresentadas.

A interveniente tinha acesso a uma tabela onde estavam descritas as bibliotecas da cidade, juntamente com a sua localização e horário. Depois de estudar as informações contidas na tabela, deveria refletir sobre estes locais, tendo em conta a localização da sua escola e da sua casa. No mesmo documento eram apresentadas algumas questões que serviam o propósito de ajudar a interveniente a visualizar o seu plano de estudo nestes locais, criando uma possível rotina na biblioteca escolhida pela mesma.

As minhas notas

Esta atividade (cf. Apêndice 12) tinha como objetivo aferir o percurso académico da interveniente.

Nesta atividade, a interveniente deveria preencher a tabela com as notas dos testes que fez ao longo dos três períodos do ano letivo. Depois de ter preenchido com os dados que possuía no momento da execução desta atividade, era-lhe pedido que refletisse sobre o seu percurso, sobre os seus métodos de estudo e o tempo que dedica ao mesmo, tentando compreender se seria adequado ou não, face aos resultados que apresentava.

Caso Verdade

Esta atividade (cf. Apêndice 13) tinha como objetivo conhecer as crenças e sentimentos da interveniente.

No recurso a esta atividade era pedido à interveniente que respondesse a um conjunto de questões para conhecermos os seus sentimentos e as suas crenças. Para que a atividade fosse dinâmica, as questões estavam escritas em cartões que, voltados para baixo e espalhados pela mesa, deveriam ser escolhidos aleatoriamente e respondidos um a um. Depois de ler a pergunta, a interveniente dispunha de uns momentos para refletir, sendo que se não se sentisse pronta para responder à mesma, poderia trocar o cartão. As questões são as seguintes:

- O que sabe fazer melhor?
- Se ganhasse a lotaria, o que faria com o dinheiro?
- Qual foi o momento mais feliz da sua vida?
- Onde gostaria de estar agora?
- O que é que o(a) faz rir?
- Se você pudesse ser outra pessoa, quem gostaria de ser?
- O que gostaria de poder fazer, mas não pode?

Qualidades e Dificuldades

Esta atividade (cf. Apêndice 14) tinha como objetivos autorefletir sobre as qualidades e dificuldades que a interveniente tinha/enfrentava, e promover a autoconfiança e segurança da mesma.

Era pedido à interveniente que refletisse sobre as suas qualidades e dificuldades, preenchendo os espaços em branco na folha com as duas máscaras. A máscara feliz representava as qualidades e a máscara triste representa as dificuldades.

Depois de preenchida a folha, a interveniente era questionada sobre o escrito, para que houvesse uma consciencialização da importância da pessoa em causa, tanto nas suas qualidades, como dificuldades. Esta atividade deveria ser acompanhada de um trabalho de desconstrução das problemáticas sublinhadas pela interveniente no tópico das dificuldades.

Organizando as minhas ideias

Esta atividade (cf. Apêndice 15) tinha como objetivo decompor as ideias da interveniente, respondendo a certas questões que possibilitavam a criação de um plano mais realista.

A interveniente deveria refletir sobre as ideias que pretendia explorar no futuro. Depois desta reflexão, eram-lhe dados cartões de cartolina onde deveria responder às seguintes questões:

- De quê?
- Como?
- Onde?
- Quando?
- Com quem?
- O que tenho que fazer para o conseguir?

O recurso a estas questões tinha como propósito a consciencialização da interveniente sobre a exequibilidade das suas ideias, explicitando-as no papel.

Construção do meu projeto

Esta atividade (cf. Apêndice 16) tinha como objetivos analisar os aspetos que a interveniente tem em mente e refletir sobre a pertinência dos mesmos, e também criar um projeto de intervenção com a interveniente.

Era pedido à interveniente que escrevesse uma carta de apresentação sobre as suas ideias e a pertinência das mesmas no contexto das instituições a que se destina a mesma carta. Deveria refletir, dessa forma, sobre as várias alternativas para o seu projeto e concluir qual seria o melhor local para implementar a sua ideia.

Posteriormente a esta fase, deveriam ser organizadas as restantes questões subjacentes ao tema, como por exemplo, o que cultivar, com quem e em que altura (já trabalhadas com o recurso a outra atividade), para que no momento em que surgisse a oportunidade, fossem apresentadas de forma eficiente ao possível dinamizador do projeto.

O meu orçamento

Esta atividade (cf. Apêndice 17) tinha como objetivos organizar o projeto tendo em conta os gastos que teria com o mesmo, e refletir sobre as diferentes etapas do projeto.

A interveniente deveria ponderar orçamentos para os diversos produtos que necessitaria durante o projeto, consultando diferentes preços e locais de venda, para que fosse escolhido o mais acessível. Dessa forma poderia ser pedido o apoio a instituições, mostrando um plano bem elaborado e um orçamento mais económico. Este exercício permitia à interveniente refletir sobre as fases do projeto.

Os meus sentimentos

Esta atividade (cf. Apêndice 18) tinha como objetivos analisar os sentimentos que a interveniente descreveu na atividade “Carta a si próprio”, de forma a compreender o porquê da sua existência e a melhor maneira de os transformar, caso fossem negativos. Refletir sobre os momentos em que os mesmos sentimentos surgiam e o que a interveniente poderia fazer face a essas situações.

A interveniente deveria refletir sobre os sentimentos que descreveu na carta da atividade “Carta a si próprio”, fazendo uma lista de todas as razões que a levavam a sentir-se dessa forma. Depois desta lista feita, deveria pensar em formas de contornar esses mesmos sentimentos, descrevendo alternativas para as situações que anteriormente descreveu.

Depois de refletir sobre o assunto, era criado um momento de diálogo entre a interveniente e o mediador, de forma a consolidar as alternativas a estes sentimentos.

Tempo de qualidade

Esta atividade (cf. Apêndice 19) tinha como objetivo refletir sobre o que a interveniente gostaria de fazer com os seus filhos/amigos, para que conseguisse compreender em que aspetos poderia melhorar.

Nesta atividade era pedido à interveniente que descrevesse o que considerava ser uma tarde bem passada na companhia dos seus filhos/amigos. Deveria, também, refletir sobre o que a impedia de concretizar esse plano, fazendo uma lista do que conseguiria mudar para que isso acontecesse. Dessa forma, mesmo com as atividades do dia-a-dia que não podia ignorar, como emprego ou escola, conseguiria criar um espaço de tempo durante a semana para dedicar às pessoas importantes da sua vida.

Fichas de registo e avaliação

Para que as informações reunidas nas sessões não fossem perdidas ou ignoradas, foi necessário criar uma ficha de registo de cada sessão (uma espécie de diário de bordo) onde as mesmas eram descritas, possibilitando um momento de reflexão sobre a sessão e os pontos a melhorar (cf. Apêndice 20 - Ficha de Sessão). Esta ficha de sessão apresentava um primeiro quadro onde eram identificados alguns itens referentes à postura, empenho e participação das intervenientes, seguido de um espaço para a descrição da sessão. Terminava com um espaço dedicado à reflexão dos aspetos a melhorar e a data da sessão seguinte.

Durante a intervenção, achamos necessário aferir a pertinência do projeto, a prestação da mediadora e as características do espaço de mediação (cf. Apêndices 21; 21.1; 21.2 - Inquérito Intermédio). Dessa forma, construímos um inquérito intermédio que possibilitava às intervenientes facultar as suas opiniões face aos tópicos abordados pelo mesmo. Este inquérito foi aplicado a três das quatro intervenientes, devido à suspensão do projeto de mediação com uma delas antes do momento dedicado a esta avaliação.

Um inquérito semelhante foi apresentado à única interveniente cuja intervenção teve um fim planeado, sendo que este tinha um caráter finalizador do projeto (cf. Apêndice 22; 22.1; 22.2 - Inquérito Final).

4.3. Recursos mobilizados e limitações do processo

Um trabalho de investigação-ação não se centra apenas nas técnicas, sendo necessário mobilizar outros recursos e apoios. Dessa forma, este trabalho não seria possível sem o apoio incansável da orientadora de estágio, da acompanhante da instituição e das colegas que,

mesmo em condição de voluntariado, nunca se recusaram a ajudar nos momentos mais complexos.

Como recursos materiais, não podemos deixar de referir o espaço onde realizamos as sessões de mediação, que mesmo sendo exíguo e com pouca inclinação para a privacidade, possibilitou a conversa e intervenção junto das vítimas de violência. O próprio gabinete foi disponibilizado como espaço de aprendizagem e trabalho, sendo dada permissão para aceder a todos os materiais e equipamentos disponíveis no mesmo, nomeadamente o computador (onde se encontravam os processos das vítimas), a impressora (utilizado para imprimir as atividades utilizadas durante as sessões) e o telefone (que foi frequentemente utilizado para contactar as intervenientes, de forma a marcar as sessões de mediação).

O espaço no gabinete era escasso e pouco privado, como já referido, o que muitas vezes resultava num estado de lotação quando se encontravam mais de três pessoas no mesmo, condicionando os atendimentos na sua privacidade. Como chegou a ocorrer, devido ao horário de expediente do gabinete cingir-se à parte da tarde, surgiam marcações muito próximas, ou até na mesma hora, o que alterava toda a dinâmica de trabalho. Para contornar estas limitações, começamos a marcar sessões de mediação na parte da manhã, e uma vez que o gabinete não se encontrava em funcionamento nesse intervalo de tempo, era mais fácil estar à vontade, cumprindo mais facilmente a norma de confidencialidade. Uma das intervenientes não conseguia articular o seu trabalho com os horários do gabinete, portanto, as suas sessões foram marcadas para depois do fecho do gabinete.

Quanto ao horário das sessões, estávamos dependentes da existência de acompanhamentos nos momentos que precediam e sucediam as sessões. Em muitos momentos, as sessões de mediação começaram com atraso devido à demora de acompanhamentos anteriores, o que diminuía o tempo que disponibilizávamos ao processo de mediação com a interveniente. Este tempo nunca tinha um fim estipulado, dependendo o seu final da participação da interveniente (quando não existiam outros acompanhamentos agendados), chegando a durar duas horas. Mesmo tendo em conta a flexibilidade de marcação no melhor horário, a possibilidade de atendimento no espaço com condições de privacidade, algumas intervenientes abandonaram o projeto sem que este alcançasse um final esperado, estando este limitado pelas questões pessoais das mesmas.

APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DO PROCESSO DE
INTERVENÇÃO-INVESTIGAÇÃO

Neste capítulo apresentamos o trabalho desenvolvido ao longo do processo de estágio assim como os seus resultados. Será feita a caracterização dos casos, com uma breve descrição das suas histórias e motivo de procura do GAV, assim como a proposta de intervenção e os resultados obtidos. Na proposta de intervenção são expostos os objetivos para a (re)construção do projeto de vida das intervenientes, sendo este ponto fulcral durante as sessões de mediação. No que concerne aos resultados obtidos, serve este momento para narrar as sessões de mediação e consequentes resultados das mesmas, ao longo de todo o processo de intervenção.

5.1. Caso A

5.1.1. Caracterização do caso

A Tânia tem 36 anos e viveu uma situação de violência doméstica durante 9 anos, sendo este o motivo pelo qual recorreu ao GAV.

A vida da Tânia sempre foi pautada pela existência de violência doméstica. O pai agredia a mãe com alguma frequência e era pouco afetivo com os filhos, tendo uma relação mais distante com a Tânia que acabou por sair de casa muito cedo, depois de ouvir uma discussão entre o pai e a mãe sobre si. Esta situação trouxe-lhe alguns problemas psicológicos, começando a tomar medicamentos para a depressão. Iniciou um relacionamento com um angolano, do qual nasceu a sua filha Beatriz. Por divergências no que concerne a trabalho e responsabilidades familiares, separaram-se e nunca mais teve contacto com o ex-companheiro. Depois deste relacionamento conheceu o Raul, com quem esteve 9 anos, alguns dos quais vividos em Angola. Foi vítima de agressões, difamação e ameaças, o que piorou a sua condição psicológica. Uns meses depois de conseguir que o agressor saísse de sua casa e de terminar este relacionamento, conheceu o Paulo, com quem namorou até ao início de 2013 e de quem engravidou (abortando por considerar não ter condições para criar esta criança).

A Tânia encontrava-se desempregada no momento que iniciou o processo de mediação, tendo problemas financeiros associados à falta de emprego. Conseguia alguma ajuda com comida na paróquia perto do GAV.

5.1.2. Proposta de Intervenção

A Tânia apresentava dificuldades em gerir a sua vida profissional, não conseguindo encontrar um emprego onde se sentisse realizada, segundo as suas competências, portanto,

centrava neste campo o seu objetivo de mediação, de acordo com o aferido durante as primeiras sessões de mediação. Como preconizado pelo projeto, esta intervenção tem como propósito a capacitação das intervenientes com ferramentas que possibilitem a reconstrução do seu futuro. Dessa forma, centrados nos objetivos apresentados pela interveniente, trabalhamos os seguintes pontos:

- i. Compreensão dos sentimentos de autoestima e autoconfiança, trabalhando estes pontos com a participante, para melhorar os resultados da intervenção;
- ii. Construção do curriculum vitae;
- iii. Noções de procura ativa de emprego e, consequentemente, procura de emprego.

Estes pontos poderiam sofrer alterações mediante o seguimento do processo de mediação.

5.1.3. Resultados obtidos

O projeto de mediação foi apresentado à Tânia numa primeira reunião para esclarecer o que era a mediação, em que consistia o projeto e se a Tânia estava interessada em integrar o mesmo (cf. Apêndice 23 - Ficha de Sessão 1). A Tânia manifestou interesse e disse que gostaria de melhorar a comunicação com a filha, Beatriz. Entre esta sessão e a seguinte, a Tânia veio acompanhar a filha e conversamos um pouco (cf. Apêndice 24 - Ficha de Sessão 2). De forma informal, disse que no momento a sua vida profissional não estava a seguir o rumo pretendido, sendo este o aspeto que gostaria de trabalhar. No dia 16 de Janeiro (cf. Apêndice 25 - Ficha de Sessão 3), depois da sessão de mediação com a Beatriz, conversamos mais um pouco com a Tânia, uma vez que esta demonstrou necessidade de conversar sobre os recentes acontecimentos na sua vida (falta de dinheiro, emprego e a gravidez não planeada). Esta conversa, mesmo que não inserida diretamente nas sessões de mediação, foi importante para criar uma ponte entre a mediadora e a mediada, ou seja, estabelecer uma relação de confiança para melhor desenvolver os objetivos da Tânia.

Na sessão do dia 18 de Janeiro definiu-se como sendo pertinente conversar sobre a história de vida da Tânia, recorrendo a uma entrevista não diretiva e a atividades, que possibilitaram a clarificação dos objetivos que ela gostaria de trabalhar durante o processo de mediação, prendendo-se estes com a sua situação profissional (construir o seu currículo e procurar emprego), para além de melhorar a comunicação com a filha (cf. Apêndice 26 - Ficha de Sessão 4). No recurso a atividades foram usadas a “Carta a si próprio” (cf. Anexo 1 - Atividade 1) - que, escrita no início da sessão de mediação, serviria para compreender que

avanços tinham sido feitos um período de tempo depois - e o “Autorretrato desenhado” (cf. Anexo 2 - Atividade 2) - que consistia em escrever o lema de vida, valores e objetivos da Tânia. Esta sessão durou aproximadamente duas horas, mais do que o estipulado pelas normas de atendimento e acompanhamento do gabinete, mas foi necessário este tempo para que a Tânia se sentisse à vontade para explorar a sua história e os seus objetivos para o futuro.

Uma vez delineados os objetivos, foram criadas atividades para explorar e desenvolver os mesmos, de forma a capacitar a Tânia das ferramentas necessárias para conseguir organizar o seu currículo e procurar emprego de forma ativa. Na sessão do dia 21 de Janeiro (cf. Apêndice 27 - Ficha de Sessão 5), foi apresentada à Tânia a atividade “O meu currículo” (cf. Anexo 3 - Atividade 3). Nesta atividade era pedido que a Tânia recriasse o seu currículo em pequenos cartões, colocando-os organizados como preconiza o modelo europeu (que a Tânia tinha decidido usar). Enquanto organizava as informações, fomos conversando e a Tânia foi esclarecendo dúvidas que tinha quanto às suas competências.

Na sessão seguinte iríamos trabalhar a procura ativa de emprego, mas a Tânia estava com alguns problemas, desmarcando-a. Foi marcada uma nova data para a sessão seguinte, que voltou a desmarcar. No total foram marcadas quatro sessões, todas elas desmarcadas pela Tânia. Não tivemos mais nenhuma sessão de mediação individual, sendo que os objetivos delineados e, consequentemente as atividades elaboradas para os concretizar, ficaram em suspenso.

O processo foi suspenso por iniciativa da Tânia, tendo apenas conseguido trabalhar a construção do seu currículo e a perceção da qualidade do mesmo.

5.2. Caso B

5.2.1. Caracterização do caso

A Beatriz tem 14 anos e é filha da Tânia. Depois da mãe se separar do pai nunca mais teve contacto com este, recebendo apenas uma quantia de dinheiro relativa à pensão de alimentos alimentar. Esta situação parecia perturbá-la, embora não o expressasse.

Depois de vivenciar a relação de violência doméstica que a mãe mantinha com Rui, tornou-se uma jovem introvertida, com problemas escolares e com distúrbios alimentares. Por esse motivo, a mãe procurou o gabinete para que fosse acompanhada por uma psicóloga. No momento em que se iniciou o processo de mediação, a Beatriz apresentava melhorias no que dizia respeito à alimentação, segundo a opinião da psicóloga (que centrou o seu trabalho neste problema). A nível escolar ainda apresentava alguma resistência ao trabalho da psicóloga.

A mãe mantinha uma nova relação com um homem mais novo que, segundo apurado, era bastante afetivo com a Beatriz, tendo ambos uma boa relação de convivência.

A Beatriz demonstrava dificuldade de interação com os pares. Era excluída e sofria apreciações muito negativas dos mesmos. Dizia ter amigos, mas quando questionada sobre os seus tempos livres e possíveis encontros com os amigos fora da escola, respondia que estava sempre em casa porque não queria sair e porque ninguém a convidava.

5.2.2. Proposta de Intervenção

No seguimento dos contactos iniciais com Beatriz, depois de uma entrevista não-diretiva com a mesma (e auxiliados pelos relatos da psicóloga), foram identificadas algumas dificuldades por parte da Beatriz no que concerne ao seu percurso escolar, ao seu ambiente familiar e a questões alimentares. Orientados pelos objetivos definidos pela Beatriz, e tendo como base a capacitação das intervenientes com ferramentas que possibilitem a reconstrução do seu futuro, organizamos a intervenção de forma a que a mesma trabalhasse os seguintes pontos:

- i. Reflexão sobre as práticas de estudo adotadas pela interveniente;
- ii. Estruturação de métodos de estudo eficazes;
- iii. Progressão positiva dos resultados escolares.

Estes pontos poderiam sofrer alterações mediante o seguimento do processo de mediação.

5.2.3. Resultados obtidos

A intervenção com a Beatriz iniciou-se com uma conversa informal depois de um acompanhamento que esta teve com a psicóloga do GAV (cf. Apêndice 28 - Ficha de Sessão 1). Este primeiro contacto permitiu aferir se a Beatriz estava interessada em integrar o projeto de mediação. Com uma resposta positiva foi possível marcar uma nova sessão, desta vez para conversarmos formalmente sobre a sua história de vida, recorrendo à entrevista não diretiva.

Desta conversa salienta-se o facto da Beatriz não ter contacto com o pai e de ser uma jovem extremamente reservada (cf. Apêndice 29 - Ficha de Sessão 2). A Beatriz expôs também os seus objetivos de vida, tendo sido utilizadas as atividades “Carta a si próprio” (cf. Anexo 4 - Atividade 4) – onde demonstrou alguma dificuldade em escrever certas palavras - e “A minha bandeira” (cf. Anexo 5 - Atividade 5) – atividade resolvida pela Beatriz com respostas curtas e, quando questionada sobre as mesmas, suscitou explicações também

exíguas. Como resultado, os objetivos da Beatriz eram de cariz educacional e alimentar - melhorar os métodos de estudo, melhorar as notas e fazer exercício físico para emagrecer. Este último objetivo prendia-se com o facto da Beatriz achar que estava demasiado gorda e com o consequente distúrbio alimentar que estava a desenvolver, situação que a psicóloga estava a tentar analisar nas sessões de acompanhamento à Beatriz.

Na 3ª sessão (cf. Apêndice 30 - Ficha de Sessão 3), a Beatriz apresentava alguns problemas em dormir, situação que condicionava a sua prestação na escola. Contou, também, que a mãe estava constantemente a repreendê-la por não arrumar o seu quarto. Quando conversamos sobre o seu futuro profissional, partilhou a sua vontade de ser médica, sabendo que para isso teria que estudar muito, fazer os trabalhos de casa, descansar e estar atenta nas aulas. A Beatriz estava consciente daquilo que a podia impedir de alcançar este objetivo, sendo que enumera algumas condicionantes, como por exemplo, não descansar; não ter dinheiro para a universidade; e não ter bolsa de estudo. Nesta sessão fizemos também a atividade “Pedra sobre Pedra” (cf. Anexo 6 - Atividade 6). A Beatriz demonstrou vontade de realizar todas as tarefas, em todos os níveis. Independentemente de não gostar muito da tarefa de recordar, executava-a mesmo assim. Durante a atividade tentou sempre responder de forma curta, quando questionada sobre o que ia dizendo. Na reta final da atividade, conseguiu desconstruir o seu significado, tendo compreendido que para se alcançar os objetivos é necessário realizar tarefas. Perguntamos-lhe qual seria o seu objetivo, a sua torre, e ela disse que seria estudar. Não soube dizer que tarefas deveria fazer para alcançar esse objetivo, portanto pedimos-lhe que pensasse em duas ou três como atividade para casa. Terminamos a sessão com um jogo matemático, “Rummikub”, que a Beatriz ganhou e onde se revelou muito conversadora.

Na 4ª sessão (cf. Apêndice 31 - Ficha de Sessão 4), apresentamos à Beatriz a atividade “Organiza-te” (cf. Anexo 7 - Atividade 7). Esta atividade preconizava uma reflexão sobre a organização do tempo que a Beatriz dispunha para estudar e para relaxar. Era-lhe pedido que organizasse o seu calendário anual (como trabalho de casa), com as atividades que teria daquele dia em diante. Esta atividade tinha também conselhos sobre organização do tempo na ficha. Independentemente do empenho da Beatriz, a atividade correu bem, sendo que ela pôde observar e melhorar a maneira como organiza o seu tempo. Voltamos a jogar “Rummikub”, sendo que a Beatriz se mostrou mais relaxada e comunicativa, ganhando as duas partidas que jogamos.

A 5ª sessão (cf. Apêndice 32 - Ficha de Sessão 5) teve uma duração menor que as anteriores, uma vez que a sessão com a psicóloga se prolongou mais do que o esperado.

Como o espaço físico apenas dispõe de um compartimento para os atendimentos/acompanhamentos, não conseguimos encontrar uma alternativa viável para realizar a sessão de mediação. Dessa forma, a sessão cingiu-se a uma conversa com a Beatriz sobre as tarefas que ela deveria realizar para alcançar o seu objetivo final. Tendo pensado em casa, disse que não consegue estudar pois os vizinhos fazem muito barulho, sugerindo que podia estudar numa biblioteca. Uma vez que não conhecia nenhuma biblioteca, ficamos de conversar sobre o assunto na sessão seguinte, com o recurso a uma atividade sobre as mesmas. Portanto, combinamos uma atividade na sessão seguinte.

A Beatriz começou a ser medicada para conseguir dormir, iniciando a 6ª sessão com a partilha desta informação (cf. Apêndice 33 - Ficha de Sessão 6), antes da atividade “As bibliotecas da minha cidade” (cf. Anexo 8 - Atividade 8). Como não conhecia as bibliotecas, nem sabia onde ficavam, estivemos a tentar localizá-las na cidade. Depois desta pequena conversa, a Beatriz respondeu às questões subjacentes à atividade. Com respostas curtas, e com algum teor de brincadeira, terminou a atividade prometendo que iria estudar com mais frequência na biblioteca. Esta solução alcançada permitia servir de reflexão sobre a concretização do objetivo que a Beatriz estipulou, ou seja, melhorar as notas. Esta sessão terminou com a aplicação de um inquérito intermédio, onde era pedido à Beatriz que avaliasse o projeto de mediação e as minhas competências enquanto mediadora (cf. Anexos 23; 23.1; 23.2 - Inquérito Intermédio 1).

Como a Beatriz não revelava as suas notas (cf. Apêndice 34 - Ficha de Sessão 7), fazendo algum secretismo sobre as mesmas, na 7ª sessão apresentei-lhe a atividade “As minhas notas” (cf. Anexo 9 - Atividade 9). Nesta atividade era pedido à Beatriz que preenchesse as colunas referentes ao 1º, 2º e 3º período com as notas dos testes e a nota final de cada disciplina. Analisando a tabela, apresenta muitas negativas abaixo de 40%, facto que desconhecia, pois nas conversas anteriores que tivemos, a Beatriz apenas mencionava um 56% a Geografia, nunca falando das más notas. Depreendemos que a Beatriz tenha omitido as notas por receio de ser julgada ou repreendida. Foi-lhe pedido que nos informasse de todas as notas que tivesse, tentando fazê-la entender que, com esforço, poderia tentar melhorar as negativas que tinha.

Na 8ª sessão (cf. Apêndice 35 - Ficha de Sessão 8) conversamos sobre os diários que a Beatriz se propôs escrever sobre a sua semana. Disse que escrevia coisas que não contava a ninguém, mesmo tendo uma amiga com quem podia desabafar. Como não a queria “chatear”, acabava por guardar para si os desabafos. Esta sessão permitiu questionar a Beatriz sobre a

sua vontade de integrar uma sessão de mediação em conjunto com a mãe, sendo a sua resposta positiva.

A 9ª sessão foi mais curta (cf. Apêndice 36 - Ficha de Sessão 9), uma vez que a Beatriz não trouxera a atividade que tinha sido proposta para casa, dizendo que a tinha colocado no lixo por lhe faltar uma parte. Deveria escrever o diário da sua semana, com os seus sentimentos face aos acontecimentos do dia, contudo, como não tinha escrito um dia, disse ter deitado tudo fora. O facto de faltar a descrição de um dos dias não representava um problema, sendo que isso foi transmitido à Beatriz. Esta sessão iria focar-se na análise dos diários de semana, portanto e uma vez que não havia material, a sessão terminou mais cedo, com o agendamento de outra sessão. Essa sessão aconteceria quinze dias depois desta, uma vez que a Beatriz atravessava um período de avaliações e necessitava de estudar, estando também a aguardar pela resposta positiva da mãe a uma sessão em conjunto.

Depois da sessão em conjunto com a mãe, surgiram imprevistos que não permitiram continuar com as mesmas, pelo que voltamos a acompanhar a Beatriz individualmente, desta vez em locais menos formais (uma vez que a mãe estava a ser acompanhada pela Psicóloga do GAV na mesma altura que a Beatriz). A 10ª sessão ocorreu (cf. Apêndice 37 - Ficha de Sessão 10), portanto, no centro da cidade. A mãe tinha terminado recentemente o namoro com o Paulo e estava muito em baixo, o que fazia com que se refugiasse na cama ou no sofá. Dessa forma, era a Beatriz que cozinhava e fazia as tarefas de casa, mas ressalvando sempre que a mãe se preocupava. Quando questionada sobre o que gostaria de partilhar sobre a sessão de mediação com a mãe, disse que via algo positivo em falar com a mãe e que queria continuar as sessões de mediação em conjunto. A Beatriz foi muito mais comunicativa nesta sessão, partilhando algumas informações pessoais e rindo-se bastante.

A 11ª sessão foi também no centro da cidade (cf. Apêndice 38 - Ficha de Sessão 11), uma vez mais porque a mãe estava a ser acompanhada pela Psicóloga do GAV. Nesta conversa, a Beatriz apresentava algumas dúvidas relativas a educação sexual. Conversamos também sobre a escola e o seu futuro, sendo que a Beatriz voltou a afirmar que gostaria de ser médica. Descartou a ideia de ingressar um curso profissional, preferindo seguir o ensino regular.

A 12ª sessão foi a última sessão que tivemos (cf. Apêndice 39 - Ficha de Sessão 12). A Beatriz confidenciou que a Tânia iria ser operada e que ela ficaria em casa sozinha. Colocamos a questão desta poder visitar os avós maternos ou paternos, mas a Beatriz descartou essa hipótese, dizendo que preferia ficar sozinha. Uma vez que a Beatriz é menor, tentamos conversar com ela, mostrando-lhe os perigos de ficar sozinha. Íamos-lhe contando uma história e pedindo-lhe para explicar o que faria nas situações apontadas, para que ela

compreendesse que a mãe poderia ter problemas com a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) caso ela fosse descoberta em casa sozinha. Mesmo depois desta atividade, a Beatriz continuava a afirmar que preferia ficar sozinha.

Esta foi a última sessão que tivemos. Uma vez que durante o projeto de mediação fomos percebendo que poderia existir negligência por parte da mãe, e depois de muito deliberar, o GAV sinalizou o caso na CPCJ.

Depois de sinalizado o caso, a CPCJ entrou em contacto com a mãe da Beatriz, a Tânia, que posteriormente tentou entrar em contacto connosco para saber se a denúncia tinha partido do gabinete. Depois de conversar com a Gestora do GAV, para questioná-la se devíamos confirmar ou não o foco da denúncia, convocamos a Tânia ao gabinete para conversar connosco. A Tânia chegou muito exaltada, fazendo acusações aos técnicos que tinham acompanhado o seu caso e o da Beatriz. Tentamos explicar-lhe que existiam fatores que nos impeliavam eticamente a sinalizar o caso à CPCJ, para benefício da Beatriz, uma vez que era menor e poderia estar a ser negligenciada, mesmo que de forma inconsciente. A Beatriz tinha problemas de alimentação, muitas vezes não fazendo as refeições, o que se agravava quando a Tânia tinha formações ao final do dia, não controlando a refeição da Beatriz. Como tomava antidepressivos e calmantes, a Tânia dormia bastante tempo, o que a impedia de estar acordada de manhã, quando a Beatriz estava a preparar-se para ir para a escola, fazendo com que a Beatriz não tomasse um pequeno-almoço adequado e chegasse atrasada às aulas (por se atrasar a preparar-se para o dia de aulas). Estes foram os fatores que nos indicaram algum tipo de negligência, agravados pelo final da relação da Tânia com o Paulo, que a atirou para uma espiral de sofrimento e ameaça à própria vida.

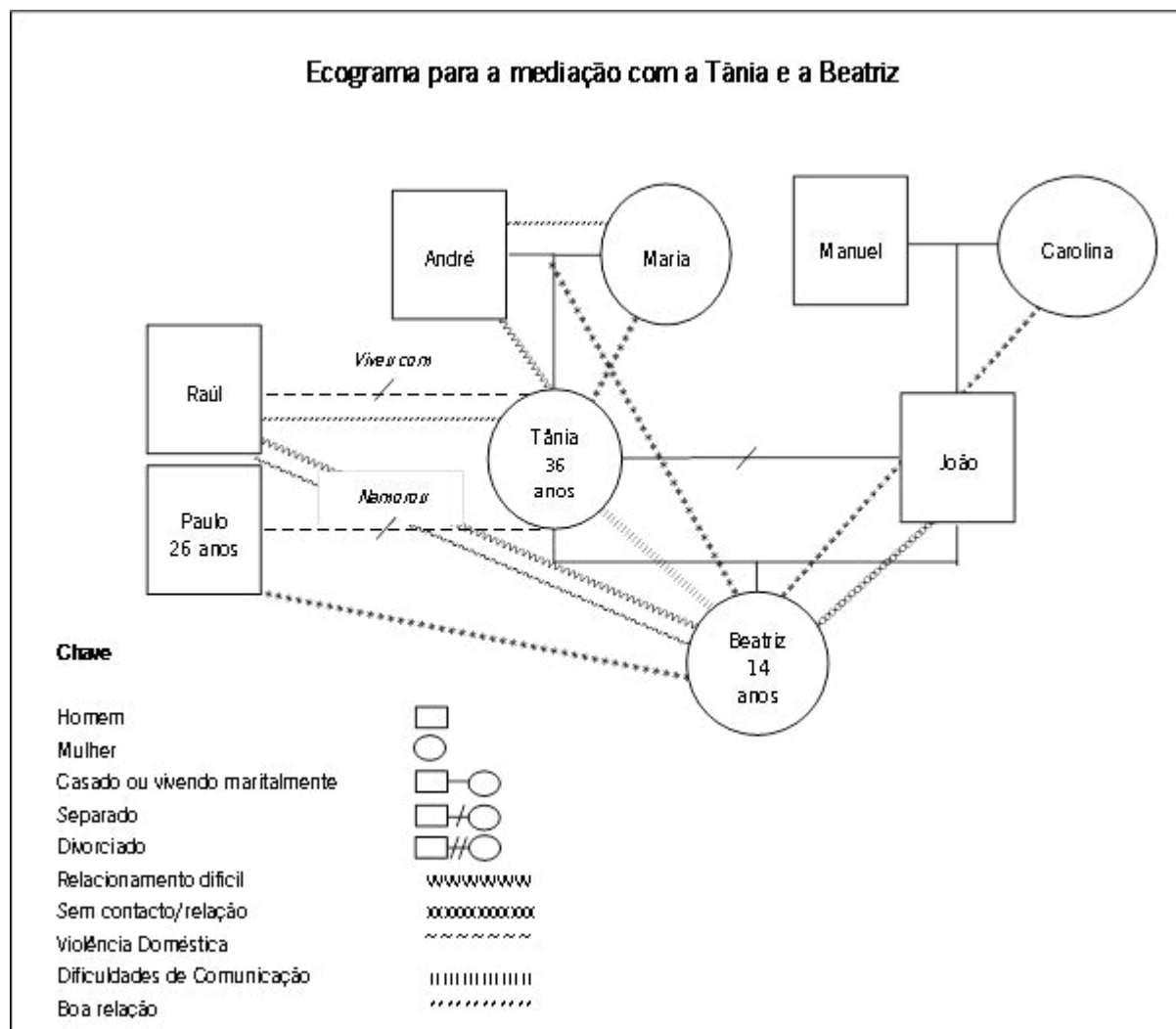
No entanto, por mais explicada que a situação tenha sido (por parte da Psicóloga do GAV), a Tânia não compreendeu o porquê da sinalização à CPCJ e continuou a defender que a tínhamos traído, tendo dito que a Beatriz nunca mais seria acompanhada no GAV.

Depois deste momento, nunca mais tivemos contacto com a Tânia e a Beatriz.

5.3. Caso C

5.3.1. Caracterização do caso

O Caso C resultou da necessidade de melhorar a relação e comunicação das intervenientes dos Casos A e B, a Tânia e a Beatriz, respetivamente. Na Figura 3 (seguidamente apresentada) está representado o ecograma das relações familiares e afetivas



da Tânia e da Beatriz. Compreendendo as suas relações familiares conseguimos uma melhor perceção da relação mãe-filha e dos seus problemas.

Figura 4. Ecograma para a mediação entre a Tânia e a Beatriz

Na primeira linha horizontal encontramos os pais da Tânia e do primeiro companheiro desta, o João. O pai da Tânia sempre foi muito violento com a esposa (a mãe da Tânia), tendo a Tânia tentado fazer queixa, sem sucesso. Devido a este problema de violência doméstica, o pai nunca foi muito afetivo, o que se traduzia num relacionamento difícil com os filhos, especialmente com a Tânia. A Tânia apoiou a mãe, mas devido a alguns problemas entre elas (que a Tânica nunca especificou), não mantiveram contacto durante algum tempo. Ao tempo do processo de mediação, tinham conversado e resolvido os problemas, tendo um bom relacionamento no momento. Quanto aos pais do primeiro companheiro, a relação da Tânia com os mesmos não era muito clara, sendo que a Tânia apenas referiu que mantinha contacto com a mãe do João por causa da Beatriz, para que esta pudesse passar algum tempo com ela.

Na segunda linha horizontal temos as relações entre a Tânia e os seus companheiros. Quanto à primeira relação, com o pai da sua filha, o João, a Tânia contou que abandonou a sua casa muito nova e iniciou um relacionamento com o João, do qual nasceu a Beatriz. A relação terminou porque, segundo a Tânia, o João não trabalhava, estando constantemente descontraindo no sofá. Ela cansou-se desta relação e separaram-se, não mantendo contacto. A relação de parentalidade também foi afetada com esta separação. Numa das sessões, a Tânia confidenciou que ele estava num país sem tratado de extradição e que não podia voltar a Portugal, pois seria preso (não descrevendo o crime cometido). Na sua segunda relação, com o Raúl, a Tânia foi vítima de violência doméstica. A Tânia não explicitou muito bem como se tinham conhecido, contando que o apresentou à Beatriz quando esta tinha 5 anos. Depois de estarem juntos um tempo, foram para fora de Portugal, o que sujeitou a Tânia e a Beatriz a uma vida de alguma instabilidade para ambas. Foi durante esta estadia fora do país, que a Tânia entrou em depressão e a Beatriz teve de cuidar da mãe. Esta situação afetou-as bastante e, quando voltaram a Portugal novamente, não tinham nada, tendo de começar do zero. A Tânia ainda esteve com o Raúl algum tempo, mas a situação piorou. Ele agrediu-a e ameaçou fazer mal à Beatriz, o que fez com que a Tânia apresentasse queixa e o expulsasse de casa e da sua vida. O processo em tribunal foi favorável à Tânia. O Raúl estaria obrigado a apresentar-se à justiça, mas fugiu do país (depois de ter deixado a clinica de reabilitação onde a família o tinha internado por problemas com drogas). Pouco depois de terminar a relação com o Raúl, a Tânia conheceu o Paulo, mais novo dez anos, estudante universitário que a fez sentir-se bem. A relação sempre foi muito positiva, porém, também terminou, devido à dificuldade da Tânia em distinguir os papéis que cada pessoa representa na sua vida, o que fez com que contasse pormenores da vida privada do namorado à mãe deste. Não satisfeito com este comportamento, o Paulo terminou a relação com a Tânia, o que a deixou extremamente deprimida.

A Beatriz mostrou-se uma adolescente de 14 anos com alguns problemas recorrentes do seu passado. A sua relação com a mãe era inconstante, apresentando momentos em que têm dificuldades em comunicar entre si. Este foi o ponto de partida para o trabalho de mediação que se propuseram fazer em conjunto, sempre com o objetivo de melhorar as dificuldades de comunicação. Não mantinha contacto com o pai, sendo que apenas recebia deste a pensão de alimentos. Quanto aos avós paternos, dos relatos das sessões compreendia-se uma boa relação com a avó, mesmo que não se vissem com muita frequência (devido à distância), nunca sendo referido o avô. Os avós maternos eram mais constantes na sua vida, tendo uma boa relação com os mesmos. Quanto às restantes relações afetivas da mãe, a Beatriz foi também vítima

dos maus-tratos que o Raúl infringiu à mãe, tendo sofrido com a viagem para o estrangeiro. Posteriormente, no final da relação, apresentava alguns sinais de stress, tendo dificuldades em adormecer e pesadelos quando conseguia dormir (muitos dos quais surgiam como perseguições do Raúl à sua mãe, tentando matá-la e matando a Beatriz). No que concerne ao Paulo, tinham uma boa relação. Segundo o que a Tânia confidenciou, a Beatriz gostava de conversar e brincar com o Paulo, eles entendiam-se bem e os três passavam muito tempo juntos, a ver filmes e a passear pelo centro comercial. O final da relação da mãe com o Paulo não foi uma surpresa para a Beatriz.

5.3.2. Proposta de Intervenção

Estas intervenientes manifestavam dificuldades em relacionar-se entre si, sendo o seu principal obstáculo a comunicação, campo no qual se centrava o seu objetivo de mediação. Desta forma, e seguindo as linhas orientadoras do projeto, a capacitação das intervenientes com ferramentas que possibilitassem a reconstrução do seu futuro permitiu trabalhar os seguintes pontos:

- i. Reflexão sobre a relação das intervenientes;
- ii. Facilitação e consolidação da comunicação das intervenientes.

Estes pontos poderiam sofrer alterações mediante o seguimento do processo de mediação.

5.3.3. Resultados obtidos

Quando iniciamos as sessões de mediação com a Tânia e a Beatriz, ambas mostraram interesse em reconstruir a linha de comunicação em falha entre elas. Fragilizadas por todos os antecedentes nas suas vidas, estas intervenientes não apresentavam o melhor quadro de comunicação, sendo esse o foco desta intervenção. Uma vez que a Tânia já não se encontrava a ser acompanhada individualmente (devido a problemas de saúde), gerou-se um impedimento para conseguir marcar uma sessão em conjunto. Dessa forma, foi marcado por nós um dia, confirmando-se posteriormente a possibilidade da Tânia comparecer, uma vez que esta sessão possibilitaria à Beatriz uma conversa sincera com a mãe, para que pudesse ultrapassar algumas questões que a impediam de alcançar os seus objetivos.

Na data marcada compareceram no gabinete (cf. Apêndice 40 - Ficha de Sessão 1), sendo que inicialmente lhes apresentamos algumas regras que iríamos adotar, para que a sessão decorresse de forma adequada. Estas mesmas regras são expostas seguidamente:

- “Este processo é voluntário, por isso não devem sentir-se obrigadas a estar aqui”;
- “Enquanto uma pessoa fala, a outra escuta”;
- “Será dada a oportunidade de falarem, devendo ouvir-se e respeitar-se mutuamente”.

Aceites as regras, principiamos a sessão perguntando à Beatriz que assuntos gostaria de abordar nessa sessão. Não obtendo resposta por parte da Beatriz, a Tânia irritou-se, pressionando-a a colaborar, o que fez com que ela respondesse que lhe era indiferente o assunto a tratar (“tanto me faz”, presente na ficha de sessão nº1 da Beatriz e da Tânia). Questionamos a Tânia sobre as questões que gostaria de ver exploradas, obtendo como resposta a “desobediência, organização e responsabilidade”.

Voltando novamente à Beatriz, esta não facilitou nenhuma resposta, sendo que a mãe pediu para falar diretamente com ela e perguntar-lhe se o facto dela passar tempo ao telefone e na internet não era um tema que ela gostaria de tratar, uma vez que se “queixa” bastante quando a mãe o faz. A Beatriz confidenciou que a mãe não fala com ela porque está a mandar mensagens, e lhe diz: “espera aí”. A Tânia justificou esta situação com o facto do Paulo ter aulas de dia, sendo que a única possibilidade de “falarem” surgia somente à noite. Para além disso, a Tânia partilhou que a Beatriz costumava passar muito tempo sem falar com ela e só o fazia de forma insistente (conferir ficha de sessão nº 1) quando esta estava a relaxar. Como resposta a tudo o que a mãe disse, uma vez questionada sobre os sentimentos despoletados pela partilha da mãe, a Beatriz apenas encolheu os ombros. Enquanto conversávamos sobre este assunto, surgiu o relato da exígua conversa durante as refeições e a parca partilha entre a Beatriz e a mãe, ponto identificado como pertinente a abordar em sessões futuras.

Como passam bastante tempo com o Paulo, tornou-se natural que fosse referido durante a sessão, sendo que foi aproveitado um desses momentos para questionar a Beatriz sobre que tipo de relação tinham, se ambos se relacionavam bem, se ele a compreendia. A Beatriz disse que por vezes ele a compreendia, referindo o assunto “escola”, quando foi por nós pedida uma situação em que ele não a tivesse compreendido. Ao aprofundar, a Beatriz respondeu que o Paulo e a Tânia comentavam que ela vai reprovar. Uma vez questionada sobre o sentimento de incompreensão nesse campo, ela respondeu: “porque me esforço”. Depois de ouvir a Beatriz, foi o momento da Tânia expressar o seu ponto de vista sobre o assunto. A Tânia começou por dizer que estava nervosa pois tinha ouvido uma mentira, já que ela e o Paulo nunca tinham dito que a Beatriz iria reprovar. Segundo a Tânia, eles diziam que se a Beatriz não estudasse, reprovava. Interrogamos a Beatriz sobre o que sentia quando ouvia a mãe dizer que ela mentia, obtendo um sentimento de raiva como resposta. Esta situação partilhada pela Beatriz e reinterpretada pela Tânia não se deve, quanto a nós, a uma mentira, mas sim a uma

interiorização seletiva do que foi dito, uma vez que a Beatriz não inventou um acontecimento novo; centrou-se, sim, num fragmento particular da mensagem que tinha uma importância para ela ("vais reprovar").

O constante atraso da Beatriz para as aulas foi também um dos conteúdos desta sessão, entrando já no tema da responsabilidade que a Tânia apresentou. Ambas tiveram oportunidade de expor os seus pontos de vista, gerando-se em alguns momentos um conflito de versões das histórias que iam contando. Como forma de discernir o fator que propiciava a demora da Beatriz para chegar às aulas (em particular à aula de Inglês), sugerimos que a Tânia ajudasse a Beatriz a preparar-se, pelo menos nos dias em que ela chegava atrasada, durante duas a três semanas, para compreendermos o porquê da Beatriz se atrasar nesta disciplina em particular. Outro subtema da responsabilidade foi o estudo, não compreendendo a Tânia como é que a Beatriz se distraía com a televisão na tarde anterior a um teste. Como defesa, a Beatriz afirmou que estudava nos outros dias e, como o fazia no quarto, a mãe não via. A Tânia contrapôs dizendo que quando ia ao quarto ver a Beatriz, por vezes ela estava sentada na cama a olhar para o vazio, situação que a Beatriz disse não ser muito frequente. Sugerimos que a Tânia fosse ao quarto da Beatriz ver como estava a correr o estudo.

Terminada a sessão, agendamos uma nova sessão que não se realizou, sendo esta a única sessão que tiveram em conjunto.

Esta intervenção teria ainda muitos mais pontos a ser abordados, porém não foi possível continuar com a mediação entre mãe e filha, uma vez que a mãe terminou a relação que mantinha com o Paulo, o que a deixou num estado psicológico debilitado, ameaçando atentar contra a sua vida. Como nos preocupámos com as consequências que poderiam advir deste episódio, encaminhámos a Tânia para o apoio psicológico de uma Psicóloga do GAV, centrando a nossa intervenção apenas na Beatriz (conforme a descrição do ponto 5.2.3.).

Consequentemente, temas como a responsabilização, obediência e organização não foram explorados.

Independentemente deste desfecho, parece-nos que esta sessão teve resultados positivos, uma vez que a Beatriz pôde expressar os seus sentimentos quanto à atenção que a mãe dava ao Paulo, reagindo também à acusação que a mãe lhe fez de que ela mente. Quanto à Tânia, pôde manifestar o seu ponto de vista sobre as questões relacionadas com o estudo da Beatriz, possibilitando que as duas reconstruíssem a comunicação entre si.

5.4. Caso D

5.4.1. Caracterização do caso

A interveniente deste caso chama-se Catarina e tem 59 anos. Quando era mais nova, responsabilizou-se por tomar conta dos pais, o que a impediu de trabalhar. Como “pagamento” os pais deixaram-lhe a casa que está dividida em duas partes (por ser grande), uma para si e outra alugada a um dos irmãos. Quando acordado, todos os irmãos concordaram com esta retribuição, mas depois do falecimento dos pais, o irmão que morava na outra parte da casa tinha repensado esta situação e maltratava a Catarina, à altura do nosso contacto com a interveniente. Este irmão pagava-lhe renda de casa, no valor de 100€. Uma vez que não trabalhava, recebia da Segurança Social o Rendimento Social de Inserção (doravante RSI), no valor de 180€. O irmão dirigiu-se à Segurança Social e denunciou-a, dizendo que para além destes 180€ ainda recebia a renda que ele lhe pagava. Como a Catarina não declarara que auferia este montante, a Segurança Social retirou-lhe o RSI, vivendo naquele momento com apenas 100€ por mês. Este dinheiro era parco para as suas necessidades, uma vez que tinha alguns problemas de saúde e despesas com a casa.

Sofrendo de violência doméstica por parte do irmão e da cunhada, procurou ajuda no GAV, tendo sido acompanhada por uma Psicóloga e duas juristas.

Tinha alguns processos no Tribunal, por causa das situações de violência de que foi vítima e por questões relacionadas com a casa, visitando constantemente o advogado atribuído pela Segurança Social (situação que a deixava muito nervosa, pois sentia que este não a queria ajudar).

5.4.2. Proposta de Intervenção

Como consequência da problemática relação que mantinha com os familiares, esta interveniente apresentava carências a nível social, alimentar e escolar, centrando-se a intervenção nestes mesmos aspetos. Para responder a estes objetivos, e segundo as linhas orientadoras do projeto, era possível uma capacitação da interveniente para reconstruir o seu futuro através da exploração dos seguintes pontos:

- i. Desenvolvimento da autoconfiança;
- ii. Criação de um projeto de uma horta biológica.

Estes pontos poderiam sofrer alterações mediante o seguimento do processo de mediação.

5.4.3. Resultados obtidos

A intervenção com a Catarina iniciou-se com um momento de apresentação do projeto de mediação, resultando numa resposta positiva por parte dela (cf. Apêndice 41 - Ficha de Sessão 1). Era necessário averiguar os objetivos de vida da Catarina, para construirmos um caminho de intervenção passível de os alcançar.

Na 2ª sessão (cf. Apêndice 42 - Ficha de Sessão 2), na qual recorremos à entrevista não diretiva, a Catarina contou-nos a sua vida. Como consequência do conflito que tinha com o irmão, os seus rendimentos da Segurança Social tinham sido cortados, condicionando-lhe a sua situação financeira. Desta forma, a Catarina via-se obrigada a pedir ajuda junto de instituições sociais, que lhe facultavam comida e medicamentos. A Catarina gostaria de conseguir algo que a afastasse de todos os problemas e lhe possibilitasse trabalhar com crianças ou idosos. Esta sessão ficou ainda marcada pelas atividades “Carta a si próprio” (cf. Anexo 10 - Atividade 10) - onde a Catarina descreveu como gostaria de estar no prazo de 30 dias – e “Autorretrato desenhado” (cf. Anexo 11 - Atividade 11).

Na 3ª sessão (cf. Apêndice 43 - Ficha de Sessão 3), estivemos a analisar a carta que a Catarina tinha escrito, de forma a compreender sentimentos e planos para o futuro. De seguida, iniciámos a atividade “Caso Verdade”, onde era pedido à Catarina que fosse voltando os cartões com perguntas que estavam colocados sobre a mesa, respondendo ao que era perguntado. De entre as perguntas, a questão “O que sabe fazer melhor?”, revelou uma resposta importante para o objetivo da mediação, sendo a mesma: “Gosto de cozinhar à moda antiga, umas coisas como a minha mãe fazia. Gosto de agricultura, tinha um quintal onde semeava, plantava e colhia. Também gosto de jardinagem”. A Catarina é uma pessoa positiva, sendo que quando questionada sobre o que a fazia rir, respondeu o seguinte: “Estar bem, boa disposição, uma anedota, assim uma conversa como a que estamos a ter”. Esta atividade serviu para descontrair, mas também para compreender quais as ambições da Catarina e o que ela sente. Foi sugerido que ela completasse esta sessão com uma atividade para casa, pedindo-lhe que preenchesse a frase “o meu sonho é...” (cf. Anexo 12; 12.1 – Atividade 12), com recurso às seguintes questões: “Como?”; “De quê?”; “Onde?”; “Quando?”; e “Com quem?”. Desta forma, ficaríamos mais perto de construir um projeto de vida para a Catarina.

A 4ª sessão pautou-se por uma análise da atividade que a Catarina deveria realizar em casa, depois de conversarmos sobre a sua semana (cf. Apêndice 44 - Ficha de Sessão 4). Enquanto a Catarina realizava a atividade “Qualidades e dificuldades” (cf. Anexo 13 - Atividade 13) – onde era pedido que ela escrevesse as suas qualidades e defeitos, de forma a conseguirmos trabalhar a sua autoimagem – procedemos à leitura do texto que a Catarina tinha escrito em casa, descobrindo um texto com objetivos específicos e com ideias

interessantes a serem utilizadas no projeto de vida da Catarina. Como estava tão bem escrito, iríamos usar algumas partes para explicar o projeto às instituições, uma delas sugerida pela Catarina por ter um terreno abandonado perto de sua casa. Perto do final, realizámos a atividade “Organizando as minhas ideias” (cf. Anexos 14 - Atividade 14), para melhor construir o projeto da horta que a Catarina tinha sugerido. Como atividade para casa, a Catarina deveria escrever uma carta para enviar às instituições já apontadas (cf. Anexos 14.1; 14.2 - Atividade 14). No final da sessão, a Catarina avaliou as sessões de mediação, a mediadora e o projeto, respondendo a um inquérito intermédio (cf. Anexos 24; 24.1; 24.2 - Inquérito Intermédio 2). Só mais tarde nos apercebemos que não tinha respondido a dois ou três tópicos, não sabendo se foi porque não os compreendeu, ou por distração.

Na 5ª sessão (cf. Apêndice 45 - Ficha de Sessão 5), enquanto passávamos a carta que a Catarina tinha escrito como atividade de casa para o computador, usando fragmentos do primeiro texto que ela escreveu, ela foi realizando a atividade “Construção do meu projeto” (cf. Anexo 15 - Atividade 15) – que consistia em analisar as instituições apresentadas numa tabela e responder a algumas questões sobre as mesmas, para aferir as expectativas da Catarina em relação a cada uma das instituições. Para a Catarina, o contacto com as instituições poderia ser realizado ao mesmo tempo, enviando um e-mail para todas.

Durante o intervalo de tempo entre a 5ª e a 6ª sessão, a Catarina conversou com o Presidente da Junta da sua freguesia, que demonstrou receptividade em relação ao projeto da horta. Contudo, não podia ser ele a decidir, nem poderia dar-lhe um terreno, portanto a Catarina deveria falar com o Diretor do Agrupamento de Escolas da sua área.

Na 6ª sessão (cf. Apêndice 46 - Ficha de Sessão 6), compreendemos que a Catarina via no projeto da horta um meio de mudar as mentalidades das pessoas, transformando-as no convívio com os outros, o que julgámos representar uma esperança em ver mudada a sua situação com o ambiente que a rodeia, uma vez que o irmão era parco no saudável convívio com ela. A Catarina continuava com dificuldades económicas, por isso deixara de tomar a medicação. No final da sessão, entregamos-lhe uma folha com uma tabela para ela preencher com os materiais necessários para trabalhar uma horta e o seu preço (depois de termos este orçamento, pediríamos apoio junto de algumas instituições) (cf. Anexo 16 – Atividade 16).

No início da 7ª sessão (cf. Apêndice 47 - Ficha de Sessão 7), deveríamos analisar o orçamento dos materiais necessários para a horta, no entanto a Catarina esquecera-se de o trazer para a sessão. Teríamos de trabalhar essa questão num outro dia. A Catarina reuniu-se com a Assistente Social para conseguir apoio para comprar medicamentos e pagar as contas da água e da luz. Como solução, a Assistente Social responsável pelo caso dela, prometeu-lhe

um cheque de 150€, que não tinha chegado até ao momento. Conversei com a Gestora do GAV, que prontamente se disponibilizou para ajudar com um apoio pecuniário de 50€. Quando entreguei o dinheiro à Catarina, ela ficou visivelmente emocionada, tendo agradecido bastante. A Catarina não queria estar parada, uma vez que ambicionava a progressão do projeto, portanto caso não obtivéssemos resposta por parte das instituições até o dia 20 de Março, começaria a falar com as pessoas na sua freguesia, para conseguir um pouco de espaço livre para cultivar. Resolvemos criar uma alternativa, para funcionar como ‘plano B’ se o projeto da horta fosse vetado. A Catarina confessou que gostaria de fazer broa para vender, podendo articular essa atividade com crianças, jovens ou idosos. Esta alternativa também envolveria custos que o GAV não podia suportar, portanto era necessário criar um orçamento (fornos e material para preparar o pão) para apresentar a outras instituições.

Aquilo que a Catarina mais dizia nas sessões era que gostaria de trabalhar, mesmo que fosse para justificar o valor de RSI que anteriormente recebia.

A 8ª sessão foi antecipada porque a Catarina surgiu no gabinete um dia antes do previsto (cf. Apêndice 48 - Ficha de Sessão 8). Conversamos com ela, pois obrigá-la a aparecer no dia seguinte iria implicar mais gastos para a Catarina. Esta visita justificou-se pelo facto da Catarina ter ido à Segurança Social, uma vez que tinha sido notificada para “prestar esclarecimentos no âmbito do processo de RSI”. Não consegui compreender o porquê desta reunião na Segurança Social, tendo-me contado novamente a história sobre a denúncia feita pelo irmão, que lhe custou o rendimento de 180€. A Catarina não declarou que recebia 100€ do irmão, referentes ao pagamento da renda da outra parte da casa que ele habitava. Esta “falha” condicionou o futuro da Catarina. Uma jurista voluntária do GAV tinha entrado em contacto com a Segurança Social para eles repensarem o caso da Catarina, o que talvez tivesse resultado nesta convocatória.

A resposta das instituições demorava a chegar, o que também acontecia com o cheque que a Assistente Social prometera à Catarina, que iria ficar sem luz no dia 26 de Março. Já na 9ª sessão (cf. Apêndice 49 - Ficha de Sessão 9), a Catarina trouxe uma carta que tinha recebido para frequentar um curso de Educação e Formação de Adultos –B3, do Instituto de Emprego e Formação Profissional. Questionei-a sobre o que sentia, dizendo-se contente e entusiasmada, mas estava também preocupada, pois pensou que o projeto poderia estar em risco devido ao horário da formação. Apontei-lhe a possibilidade de trabalhar ao sábado e ela disse que dava perfeitamente. Como tinha perdido o papel do orçamento, voltei a facultar-lhe um novo. A sessão ficou ainda marcada por uma nova ajuda monetária (5€), uma vez que a Catarina não tinha dinheiro para almoçar.

Uns dias antes da 10ª sessão fui informada pela Gestora do GAV que a instituição contactada para a disponibilização do terreno para a horta biológica tinha enviado uma resposta à proposta que fizemos por e-mail (cf. Apêndice 50 - Ficha de Sessão 10). Segundo mensagem enviada, tinham visto a proposta e consideravam-na interessante, porém ainda teriam de reunir para discuti-la, para conseguirem integrá-la nas restantes atividades que eles tinham. Esta resposta deixou a Catarina contente e entusiasmada. Aproveitando a boa notícia, pedi à Catarina que explorasse os seus sentimentos face a notícia, numa pequena redação (cf. Anexo 17 – Atividade 17). A Catarina tinha sido acompanhada por uma Psicóloga do GAV que, tendo conseguido um estágio profissional, deixou de fazer acompanhamentos como voluntária do gabinete. Esta situação representava um ponto desconfortável para Catarina, pois enquanto estava a ser acompanhada pela Psicóloga, esta tinha aplicado um teste para descortinar se a Catarina estaria com uma depressão, e nunca lhe apresentou os resultados. Desta forma, a Catarina pediu-nos para tentar entrar em contacto com ela e pedir-lhe os resultados do teste. Disse-me, no final da sessão, que o acompanhamento psicológico foi positivo, mas que então se sentia novamente num momento negativo, o que me fez ponderar uma articulação com alguma colega de Psicologia do gabinete, para a acompanhar nesta fase.

Fui notando que a Catarina era muito dependente do gabinete, aparecendo quase todos os dias, mesmo quando não tinha acompanhamentos marcados comigo ou com as juristas. Este era um ponto necessário a ser trabalhado por mim, enquanto mediadora no âmbito deste projeto. Tinha sido avisada desta característica da Catarina, uma vez que as juristas já a tinham acompanhado antes e tinham necessitado de lhe impor um tempo de intervalo, longe do gabinete.

Chegado o momento de ler a carta que escreveu nas primeiras sessões (cf. Apêndice 51 - Ficha de Sessão 11), a Catarina ficou emocionada. Questionada sobre o que mudou na sua vida desde que escreveu a carta até ao momento, disse que nada mudou, estando desanimada porque nada lhe corria bem. No final de ler esta carta foi-lhe pedido que escrevesse outra carta (cf. Anexo 18 – Atividade 18). Mostrava-se uma pessoa religiosa, falando muitas vezes de Deus, e nesta sessão disse ser como São Tomé (teria que ver para crer), no que respeitava ao projeto da horta, tendo dúvidas sobre o progresso desta ideia. Voltamos a falar num projeto alternativo, tendo sido novamente indicada a produção de broa por parte da Catarina. Pedi-lhe que apresentasse orçamentos na sessão seguinte.

Na 12ª sessão ainda não tínhamos uma resposta definitiva da instituição religiosa (cf. Apêndice 52 - Ficha de Sessão 12). A Catarina continuava a ter contas para pagar e medicamentos para comprar, mas não tinha dinheiro para tal, porque ainda não tinham

enviado o cheque da Segurança Social. Não se tinha imaginado a pedir ajuda, mas para conseguir vir à cidade, precisava de o fazer. Tentámos trabalhar os sentimentos associados a estas situações que estava a viver, e a sua esperança centrava-se no projeto da horta. Como atividade para casa, pedimos à Catarina que se permitisse libertar a cabeça dos problemas, dando um passeio para apreciar o ambiente à sua volta.

As sessões com a Catarina começaram a centrar-se nos problemas financeiros dela (cf. Apêndice 53 - Ficha de Sessão 13). Como o GAV não tinha ninguém responsável pela valência do apoio social, tínhamos que encaminhar este tipo de situações para as juristas, pois não podia resolver estas situações pela Catarina, tendo-a ajudado a compreender que deveria tomar medidas para melhorar a sua situação, como aceitar as refeições que a Segurança Social disponibilizava numa cantina social. Uma vez que a incomodava pedir dinheiro emprestado, beneficiar das refeições nesse local era uma situação impensável para a Catarina. Também não queria ir pedir ajuda na paróquia perto do GAV para comprar a medicação de que precisava.

O facto de ter apresentado queixa na GNR trouxe-lhe alguns problemas com a cunhada, quando esta recebeu uma carta da GNR a notificá-la da ocorrência. Segundo a Catarina, a cunhada começara a discutir e a insultá-la.

Na 14ª sessão (cf. Apêndice 54 - Ficha de Sessão 14), não trouxe o orçamento porque ainda não lho tinham facultado, tendo-nos dito que o traria na sessão seguinte. Tinha ido passear, como lhe tínhamos sugerido. Estivemos um pouco em silêncio porque a Catarina disse que não me queria contar o que se passou, mas depois acabou por desabafar. Disse que se sentiu vigiada, não podendo passear à vontade, porque o irmão e a cunhada julgavam que ela iria aproveitar para falar mal deles (como eles fazem, segundo o que disse a Catarina). Para a Catarina, o irmão e a cunhada queriam que ela estivesse sozinha, implicando com as suas amizades. Este controlo deixava a Catarina desanimada e sem vontade de sair de casa, pois a desconfiança não tinha fundamento, uma vez que quando se encontrava junto de um grupo que começava a falar mal de alguém, a Catarina afastava-se.

Na 15ª sessão (cf. Apêndice 55 - Ficha de Sessão 15), a Catarina estava ligeiramente adoentada e desanimada. Começou a chorar porque tudo lhe corria mal, não tendo dinheiro para pagar a conta da eletricidade, saberia que a cortariam. Depois de termos percebido que a Catarina não se encontrava bem psicologicamente, encaminhámos o caso para uma Psicóloga do GAV. Esta posteriormente partilhou connosco que tinha falado com a Catarina sobre as ajudas que poderia ter na Segurança Social, no que toca à alimentação. Voltámos a conversar sobre este assunto com a Catarina. Quando lhe apresentámos a possibilidade de beneficiar de

alimentação numa cantina social, disse que preferia que essa ajuda fosse dada a quem precisasse mesmo e que achava que era preferível colocá-los a trabalhar, que dar-lhes de comer. Tentámos que ela compreendesse que a ajuda da Segurança Social era uma boa opção, pois assim comia os alimentos que deixou de poder comprar (como o caso da carne e peixe). Mesmo depois de lhe explicar as vantagens desta ajuda, não mudou muito de opinião. Pedimos-lhe que pensasse no assunto. Nesta sessão analisamos também o orçamento de dois fogões de metal, que ficavam por 375€ e 410€. Pedimos-lhe, como atividade para casa, que escrevesse um texto sobre o projeto de fazer pão – onde constassem os destinatários do projeto, o que gostaria de fazer com essas pessoas e em que dia da semana seria melhor realizar este projeto.

Para se deslocar à cidade, a Catarina precisava de dinheiro para combustível e, estando saturada de o pedir a amigos, considerámos por bem suspender as sessões de mediação até termos uma resposta da instituição contactada para a cedência de terreno para a horta biológica. Portanto, entre a 15ª a 16ª sessão mantivemos um intervalo de tempo extenso sem acompanhamento, até que Gestora do GAV recebeu uma resposta. Depois de notificada sobre a impossibilidade de executar o projeto da horta naquele local, não sendo dada nenhuma justificação sobre o porquê desse impedimento, deveria informar a Catarina. Essa conversa (que não constituiu uma sessão de mediação) aconteceu num dia em que a Catarina se deslocou ao GAV para conversar com as juristas e com a Psicóloga, aproveitando esse momento para lhe dizer que o projeto da horta biológica, no terreno que tínhamos pedido, não podia avançar, porque a instituição não pretendia. Não foi dada qualquer justificação para o facto de terem recusado o projeto da horta biológica.

Algumas semanas depois desta conversa, seria necessário encerrar as sessões de mediação com a Catarina, portanto marcámos uma nova sessão (cf. Apêndice 56 - Ficha de Sessão 16). Uma vez que já não conversávamos há muito tempo, quis saber como estava. A Catarina informou-me que a partir de meados de Julho iria começar um curso de Culinária para equivalência ao 9º ano, num centro de formação da cidade, o que lhe faria bem, segundo as suas palavras. Esta formação proporcionar-lhe-ia auferir entre 150 a 170€ por mês, tendo uma duração de seis meses (contudo a Catarina ainda não tinha em sua posse todas as informações sobre a mesma).

Como estava a ser acompanhada pela Psicóloga, esta tinha-se informado sobre programas que permitissem à Catarina ganhar algum dinheiro, beneficiando de um Estágio Profissional facultado pelo IEFP, em parceria com uma instituição da cidade. Esta instituição tinha como projeto uma horta, que recebia pessoas provenientes do Centro de Emprego, o que

representaria um duplo sucesso para a Catarina. Quis saber como se sentia face a esta possibilidade, podendo ser positivo e dar-lhe mais gosto de viver, como dissera. No entanto, a sua prioridade era fazer a formação de Culinária, não querendo integrar a horta naquele momento, estando interessada também em fazer uma formação de informática.

Esta sessão serviu para aferir se a Catarina tinha gostado das sessões de mediação e como avaliava as mesmas. Como resposta, a Catarina disse que até tinha gostado muito, por isso mesmo é que ficou desiludida por não ter dado certo. Quando lhe perguntei se tinha aprendido algo, disse-me que sim, aprendeu a encarar melhor as coisas. Disse ainda ter gostado de criar o projeto da horta, mas considerou que este teve um fim abrupto, referindo-se ao intervalo de tempo que aconteceu entre a décima quinta sessão e a conversa onde a informei sobre a resposta da instituição. Tentámos explicar-lhe que, para não despendar dinheiro necessário à sua sobrevivência em viagens à cidade, tínhamos optado por não marcar sessões até termos uma resposta da instituição. Mal soubemos da notícia, marcámos imediatamente sessão para que a Catarina não ficasse incessantemente à espera. Esclarecemos ainda que também não sabíamos o porquê da instituição ter negado o nosso pedido, tendo-nos sido comunicado apenas o “não” por parte da mesma. A Catarina manifestou a sua desilusão pelo projeto não ter progredido e pelo intervalo de tempo que estivemos sem sessões de mediação.

No final desta conversa, pedimos-lhe que respondesse ao inquérito que tinha elaborado, explicando que este serviria apenas como suporte para uma reflexão das nossas práticas, enquanto mediadora (cf. Anexo 26; 26.1; 26.2 - Inquérito Final). Foi informada que poderia escrever o que quisesse, podendo ser sincera. Durante este momento, a Catarina foi solicitando ajuda para compreender algumas questões.

A sessão terminou com um desabafo da Catarina, agradecendo por tudo.

Independentemente da resposta da instituição, conseguimos criar um projeto de intervenção que possibilitava à interveniente aprender a organizar o seu percurso de vida. Com o recurso às atividades foi sendo trabalhada a capacidade de comunicar as suas ideias e opiniões, questão em falta, denotada em alguns momentos.

A Catarina tinha agora dois caminhos a seguir, podendo integrar a horta ou dedicar-se à culinária, escolhendo aumentar as suas qualificações. Este é, então, um resultado positivo do projeto de mediação, pois a Catarina foi capaz de escolher aquilo que mais a satisfazia com maior autonomia.

5.4. Caso E

5.4.1. Caracterização do caso

A interveniente deste caso chama-se Mónica e tem 29 anos, mãe de dois filhos, Liliana e Damião, fruto da relação que manteve com o ex-marido durante doze anos (seis de namoro e seis de casamento). A Mónica conhecia o ex-marido desde adolescente e sempre tiveram uma relação estável. A Liliana nasceu de uma gravidez não planeada, mas o Damião já foi fruto da vontade dos dois. Depois deste último nascimento, o ex-marido tornou-se passivo na relação, não querendo sair de casa, pois dizia que as crianças faziam muito barulho. A situação tornou-se violenta quando este a obrigava a ter relações sexuais. A Mónica tomou uma atitude e começou a enfrentá-lo, sendo agredida física e psicologicamente, e acabando por se separar. Depois desta separação começou a ser vítima de boatos sobre a existência de outro homem na sua vida (sendo este, na opinião pública, o motivo pelo qual estava a divorciar-se do companheiro), que lhe condicionou a convivência com a mãe, uma vez que a mesma, acreditando nestas histórias, não lhe dava guarida. A irmã da Mónica interferiu e esclareceu a situação perante a mãe, fazendo com que esta aceitasse a Mónica em sua casa, com os filhos.

Mesmo estando a morar em casa da mãe, a Mónica não tinha os trabalhos domésticos facilitados, pois tinha que chegar do trabalho (perto das 19h) e cozinhar para a família. A mãe passava a tarde a descansar e não ajudava nas tarefas domésticas, dizendo que se a Mónica queria água quente para dar banho às crianças, tinha que ser ela a acender a lareira. Esta situação comprometia a saúde física e mental da Mónica, fazendo com que esta desejasse alugar uma casa para ela e para os filhos, com as condições necessárias para conseguir proporcionar-lhe uma vida adequada.

A relação com o ex-marido era difícil, muito devido às crianças. Não tinha conseguido criar uma relação de parentalidade saudável, estando em permanente disputa sobre a guarda partilhada, os momentos que cada um divide com as crianças e a existência de outras pessoas na vida dos mesmos. O ex-marido iniciara uma nova relação e queria que a Mónica permitisse que a namorada pudesse ir buscar os seus filhos à escola, para passar o fim-de-semana com ele. A Mónica não se sentia à vontade para deixar os filhos com uma pessoa que não conhecia e sentia-se revoltada porque o ex-marido não fazia um esforço para ir buscar as crianças à escola (ou a casa dela), mandando sempre alguém. A Liliana apresentava também alguma resistência à ideia de passar os fins-de-semana com o pai, chorando e dizendo que não queria ir com ele. Esta situação preocupava a Mónica, fazendo com que esta pedisse apoio psicológico para a Liliana.

5.4.4. Proposta de Intervenção

Tendo como obstáculo à progressão positiva da sua vida o facto de não manter uma relação mais próxima com os filhos, a interveniente apontava este como o seu objetivo de mediação. A capacitação das intervenientes com ferramentas que possibilitem a reconstrução do seu futuro, como delimitado pelo projeto, permite trabalhar os seguintes pontos:

- i. Compreensão dos sentimentos da interveniente, trabalhando estes pontos para melhorar os resultados da intervenção;
- ii. Reflexão e organização do tempo da interveniente para que esta possa passar mais tempo com os filhos;
- iii. Autonomização face à influência do ex-marido, que condiciona a sua tomada de decisão.

Estes pontos podiam sofrer alterações mediante o seguimento do processo de mediação.

5.4.5. Resultados obtidos

A Mónica estava a ser acompanhada por uma Psicóloga do GAV, tendo esta considerado que a Mónica estava apta a integrar o projeto de mediação (cf. Apêndice 57- Ficha de Sessão 1). Dessa forma, conversámos com a Mónica no final de um acompanhamento psicológico, descrevendo-lhe o propósito do projeto. Como resposta, disse que gostaria de integrar o projeto, manifestando vontade de criar um ambiente familiar mais independente da mãe (com quem morava no momento).

Na sessão seguinte (cf. Apêndice 58 - Ficha de Sessão 2), contou-nos a sua história, com recurso à entrevista não diretiva. Tinha dois filhos com o ex-marido, organizando entre eles a guarda das crianças. Esta era uma situação particular para a Mónica, pois o ex-marido acusava-a de ser culpada da situação em que estavam os filhos, agravando-se pelo facto da Liliana chorar todas as vezes que tinha que passar o fim-de-semana com o pai. O que também não era fácil para a Mónica era a relação de distância que a sua mãe mantinha com os netos, não tendo paciência para estar com eles. Por este motivo, a Mónica queria arranjar uma casa para morar com os filhos, longe da mãe, que estava à procurar juntamente com uma irmã. Eram estes os objetivos a longo prazo da Mónica, ter mais tempo para os filhos e a sua própria casa, segundo o descrito nas atividades “Carta a si próprio” (cf. Anexo 19 - Atividade 19) e “Autorretrato desenhado” (cf. Anexo 20 - Atividade 20).

Na 3ª sessão (cf. Apêndice 59 - Ficha de Sessão 3) a Mónica já se encontrava a morar com a irmã e os filhos num apartamento, como tinha planeado, sentindo-se bem (como partilhou quando lhe perguntámos como se sentia). Uma vez que na sessão anterior a esta reuníramos informações importantes sobre a relação da Mónica com a mãe, que potenciara esta vontade de morar com os filhos num local só dela, questionámo-la sobre os sentimentos subjacentes à mesma. Segundo a Mónica, a relação com a mãe não estava na sua melhor fase, já que esta protestava contra o barulho que as crianças faziam, e não ajudava nas tarefas de casa, tendo a Mónica que chegar a casa do trabalho e cozinhar, além de acender a lareira para poder tomar banho (e dar banho às crianças). Estas foram as razões que a levaram a abandonar este local e procurar um novo lar. Sobre esta mudança, perguntámos como se sentia. Confessou-se com mais liberdade e tempo para os filhos. Anteriormente sentia-se revoltada por ter que cozinhar para toda a gente e arrumar tudo porque a mãe não fazia nada.

No entanto, o facto de ter saído de casa da mãe estava a dar-lhe problemas com o ex-marido. Ele recusava-se a ir buscar as crianças à sua nova casa, querendo que a Mónica os entregasse na casa da mãe dele, o que a Mónica não acha admissível.

Depois desta conversa, pedimos-lhe que fizesse a atividade “Os meus sentimentos” (cf. Anexo 21 - Atividade 21). Nesta atividade era-lhe requerido que explorasse os sentimentos descritos na carta escrita na 2ª sessão, “irritada e impotente”, devendo também pensar numa alternativa a estes sentimentos, que a Mónica descreveu como “organizar a minha vida e pôr tarefas fixas para a semana” e “pensar mais em mim”. No final desta atividade, indicámos-lhe que respondesse à seguinte, “Tempo de qualidade” (cf. Anexo 22 - Atividade 22), onde descreveu uma tarde ideal com os filhos e o que era necessário fazer para o conseguir.

No final, para melhorar as nossas práticas enquanto mediadora, pedimos-lhe para avaliar a nossa prestação enquanto tal e o projeto de mediação em que estava inserida, com um inquérito intermédio (cf. Anexo 25; 25.1; 25.2 - Inquérito Intermédio 3). Com respostas maioritariamente positivas, apenas se registou a existência de uma “crítica”, já que a Mónica achou que a duração da sessão não era suficiente, respondendo “pouco”.

Entre a 3ª e 4ª sessão, verificou-se um intervalo de tempo em que não tivemos sessões porque a Mónica não apareceu na data marcada (por se encontrar cansada, esquecia-se mais facilmente dos compromissos que tinha), não tendo posterior disponibilidade para marcar uma nova sessão. Finalmente, conseguimos uma data, que foi a última sessão com a Mónica.

Esta 4ª sessão (cf. Apêndice 60 - Ficha de Sessão 4), pautou-se pela partilha das preocupações da Mónica em relação ao ex-marido e à relação que este mantinha com outra mulher. A namorada do ex-marido estava responsável por ir buscar as crianças à escola, para

passarem com o pai o fim-de-semana correspondente. Esta situação preocupava a Mónica, pois não compreendia como é que o ex-marido queria a guarda partilhada dos filhos, mas depois não os ia buscar a casa ou à escola. Toda a situação referente aos filhos passarem o fim-de-semana com o pai preocupava a Mónica, pois este por vezes não lhe atendia o telemóvel. Apesar desta situação preocupar bastante Mónica, ela conseguia agora organizar melhor o seu tempo com os filhos.

A sessão terminou com esta partilha, ficando a referência aos sentimentos da Mónica para outra sessão que, por distanciamento da interveniente, nunca chegou a acontecer.

A Mónica deixou de comparecer no GAV, tanto para as sessões de mediação como para o acompanhamento psicológico. Tentámos entrar em contacto com ela, mas nunca chegámos a conseguir conversar, dando por encerrado o caso da Mónica, até que ela voltasse por iniciativa própria ao GAV.

Esta interveniente tinha objetivos de vida muito bem definidos conseguindo, por sua própria vontade e iniciativa, alcançar os mesmos. Tendo em conta que apresentou na primeira sessão a vontade de morar sozinha com os filhos e duas sessões depois já se encontrava nessa situação, cremos que estaria bastante capacitada para encaminhar a sua vida. Verificou-se que, com a ajuda da mediação, a Mónica conseguiu pôr em perspetiva a organização do seu tempo, o que lhe permitiu reorganizar-se e despende mais tempo com os filhos.

5.5. Discussão dos resultados em articulação com os referenciais teóricos mobilizados

Para uma melhor interpretação e compreensão dos resultados, e apoiados na revisão de literatura, sintetizamos os dados relativos a cada caso deste projeto de mediação na Tabela 3, seguidamente apresentada e explicada.

CASO	INTERVENIENTES	MEDIACÃO			RESULTADO
		OBJETIVOS	Nº DE SESSÕES		
A	Tânia	Conseguir construir um currículo; Procurar emprego.	5	Suspenso	
B	Beatriz	Melhorar os métodos de estudo e as notas.	13	Encaminhado	
C	Beatriz e Tânia	Melhorar a comunicação	1	Suspenso	
D	Catarina	Criar uma horta com crianças e/ou idosos	16	Concluído com o final do estágio	
E	Mónica	Gerir o tempo para estar com os filhos; Sair de casa da mãe.	4	Suspenso	

Tabela 3. Resultado do Processo de Mediação

No que concerne ao caso A, o processo de mediação foi interrompido sem se verificar um final planeado e devidamente avaliado. Como já explicado anteriormente, a interveniente procedeu a um aborto que lhe retirou muita da sua vitalidade, trazendo consigo problemas de saúde e fraqueza. Desta forma, deixou de conseguir frequentar as sessões de mediação. Independentemente deste final, observaram-se pequenos resultados no final da sessão em que trabalhámos o currículo. Seguindo a linha orientadora do trabalho, a mediação transformativa, era trabalhado com as intervenientes a sua capacitação e sensibilização (Parkinson, 2008). No que se refere à Tânia, interveniente do caso A, esta capacitação foi trabalhada no recurso à atividade “O meu currículo”, mostrando-lhe que já tinha alcançado bastante na sua vida pessoal e profissional. Como viria a ser manifestado pela própria, a sessão revelou-lhe que o seu currículo era um ponto forte, tendo-o visto de forma diferente no momento em que o construiu na sessão, uma vez que quando o fez em casa achou que o mesmo não tinha um grande valor. Este foi, na perspetiva da autora, o grande sucesso do processo de mediação com a Tânia. Se as sessões tivessem continuado, poderíamos ainda ter trabalhado as qualidades e defeitos da Tânia - a nível pessoal -, e a sua candidatura espontânea a empregos, bem como a sua carta de apresentação; isto, a nível profissional. Todas estas atividades tinham como propósito trabalhar a capacitação descrita por Parkinson (2008), para que resultasse deste processo uma mudança mais efetiva na vida da Tânia.

No caso B, cuja interveniente era a Beatriz, o propósito da mediação era melhorar os métodos de estudo e as notas da mesma. Com esta interveniente, o processo de mediação teve

o seu final condicionado pelo encaminhamento do caso para a CPCJ, porque foram surgindo indícios de negligência por parte da mãe. No entanto, durante o processo de mediação foram-se verificando alguns progressos, com o recurso a atividades que potenciasses essas mudanças. Com a atividade “Pedra sobre pedra” conseguimos criar um ambiente propício à mudança de alguns aspetos que condicionavam a Beatriz. Uma vez que a Beatriz não era muito conversadora, esta atividade permitiu que ela comunicasse um pouco mais, mostrando o seu ponto de vista em algumas questões e compreendendo que deveria definir tarefas para alcançar os seus objetivos. As restantes atividades permitiram à Beatriz criar uma linha orientadora de trabalho que mudasse o seu comportamento face ao estudo. Como não acompanhámos o caso até ao final do ano letivo, não podemos confirmar se o recurso a estas atividades resultou numa resposta positiva nas notas da Beatriz, ficando a observação de que o processo não estaria concluído sem uma avaliação a longo prazo.

As duas intervenientes atrás citadas participaram também numa mediação em conjunto, descrita no caso C. Esta mediação foi suspensa devido ao facto da Tânia estar psicologicamente afetada, depois da relação que mantinha com o namorado ter terminado. Da única sessão que tivemos, sobressaiu o facto de não manterem uma comunicação saudável, não conversando nos momentos em que estavam juntas, podendo neste espaço expor o que sentiam em relação a alguns assuntos que surgiram. A oportunidade de conversarem sobre os seus pontos de vista, em relação aos temas sugeridos por elas, foi de vital importância pois possibilitou o esclarecimento de questões como a atenção que a Tânia dava ao namorado e o comportamento da Beatriz face ao estudo. As sessões planeadas tinham como background teórico o Modelo Ecológico de Mediação Familiar, peça importante na integração das crianças e jovens no processo de mediação como fator primordial e não um mero objeto que se disputa e controlo. Dessa forma, a Beatriz nunca foi considerada um fragmento secundário na vida da mãe; sabendo-se importante para que a comunicação funcionasse sem ruídos, foi ouvida e integrada no processo de decisão e mudança que ocorreu na sessão de mediação.

O caso D foi o único que teve um encerramento planeado. Mesmo que o projeto não se tenha concretizado na sua totalidade, devido à resposta negativa por parte da instituição contactada, houve uma capacitação da interveniente muito positiva. Segundo Parkinson (2008) com o Modelo de Mediação Transformativo, a capacitação traduz-se numa autodeterminação e autonomia, patente nas tomadas de decisão que os intervenientes fazem após a intervenção, conseguindo dessa forma analisar as suas vivências e descortinar o melhor para si. A Catarina, interveniente do caso D, conseguiu alcançar este patamar e tornar-se autónoma no que respeita às decisões da sua vida, sendo exemplo dessa mesma capacitação a

escolha de integrar um curso de culinária em vez de estagiar numa instituição, ao abrigo de um programa do IEF. A Catarina analisou o que mais a satisfazia no momento, e que lhe traria mais vantagens, e tomou uma decisão consciente das suas escolhas. Poder-se-á dizer que este foi um sucesso que foi sendo trabalhado ao longo das sessões de mediação, cujas atividades permitiram auxiliar o crescimento da sua capacidade de orientar a sua vida, sem recurso a outros (como inicialmente se verificava).

Por fim, o caso E foi suspenso, uma vez que a interveniente se mostrou indisponível para comparecer nas sessões. Mesmo com este desfecho, esta interveniente tinha alcançado os seus objetivos, conseguindo mudar de casa e passar mais tempo com os filhos. O primeiro objetivo viu a sua resolução chegar pela mão da própria interveniente, porém, o segundo foi trabalhado durante uma sessão de mediação. Esta sessão possibilitou uma reflexão sobre o comportamento da mesma face ao tempo que dispunha com os filhos, criando um cenário imaginário de como passaria uma tarde com eles, autónoma das opiniões do ex-marido e da companheira deste, que tanto a incomodavam. Impossibilitados de continuar o processo de mediação, ficou pendente uma sessão onde trabalharíamos ainda mais profundamente a questão da organização do tempo da Mónica, que possibilitasse tornar real esse tempo livre com os filhos.

Foi pedido às intervenientes deste projeto que avaliassem o projeto de mediação, a mediadora e o espaço dedicado às sessões de mediação.

No que diz respeito ao projeto de mediação, as três intervenientes que realizaram a avaliação, disseram que perceberam o projeto quando lhes foi apresentado, sentindo que este podia ser benéfico (responderam “bastante”) (cf. Anexos 23; 24; 25 - Inquéritos intermédios 1, 2 e 3). Quando avaliaram a mediadora, disseram que esta compreendia os seus problemas, sendo que o discurso era simples e fácil e possibilitava momentos de reflexão (cf. Anexos 23; 24; 25 - Inquéritos intermédios 1, 2 e 3). Para as intervenientes, a mediadora tornou os problemas mais simples, compreendeu o que as intervenientes disseram, mostrou-se atenta e interessada e transmitiu confiança (cf. Anexos 23.1; 24.1; 25.1 - Inquéritos intermédios 1, 2 e 3). Neste ponto a Catarina não respondeu a alguns dos tópicos colocados, ficando a dúvida se não terá compreendido o que era perguntado.

No que concerne à sessão de mediação e aos objetivos pessoais, as intervenientes sentiam-se à vontade para expor os seus problemas, sentindo também que as atividades iam de encontro aos seus objetivos e que estavam no caminho certo para alcançar os mesmos (cf. Anexos 23.1; 24.1; 25.1 - Inquéritos intermédios 1, 2 e 3). Tanto a Catarina como a Beatriz consideram que a duração da sessão de mediação estava adequada às necessidades que

apresentavam (cf. Anexos 23.1; 24.1 - Inquéritos intermédios 1 e 2). Contudo, a Mónica assinalou a resposta “pouco”, o que foi entendido por nós como uma apreciação ao pouco tempo que a sessão durava (cf. Anexos 25.1 - Inquérito intermédio 3).

Quanto ao espaço de mediação, as intervenientes consideraram que o facto de estarem outras pessoas no gabinete não as incomoda (cf. Anexos 23.2; 24.2; 25.2 - Inquéritos intermédios 1, 2 e 3). A Catarina e a Beatriz disseram sentir-se à vontade no espaço reservado para o atendimento (cf. Anexos 23.2; 24.2 - Inquéritos intermédios 1 e 2), mas a Mónica respondeu que se sente “pouco” à vontade, escrevendo um comentário no final, onde diz que “poderia haver um gabinete mais reservado” (cf. Anexos 25.2 - Inquérito intermédio 3).

À Catarina foi ainda apresentado um inquérito final, com o propósito de avaliar o decorrer do projeto de mediação. Este inquérito estava dividido em duas partes, sendo a primeira o projeto de mediação e a mediadora, e a segunda, a sessão de mediação e os objetivos pessoais (cf. Anexos 26; 26.1; 26.2 - Inquérito final). Na primeira parte da avaliação, a Catarina respondeu que o projeto se tinha tornado o que ela pretendia, contudo sentiu que o projeto de mediação estava comprometido, mais concretamente “no final devido ao projeto ter falhado” (cf. Anexos 26 - Inquérito final). Disse também que as suas expectativas não se concretizaram positivamente, pois a sua “expectativa era ter uma horta e não foi realizada” (cf. Anexos 26 - Inquérito final). Independentemente desta situação, a sua avaliação à prestação da mediadora foi positiva, pois no que diz respeito à compreensão dos problemas por parte da mediadora, e o espaço dado pela mesma para a reflexão, a Catarina sinalizou o “bastante” como resposta (cf. Anexos 26 - Inquérito final). Ainda sobre a mediadora, a Catarina respondeu “sim” nas afirmações sobre a mediadora ajudar a tornar simples os problemas, dar a sua opinião sobre os mesmos, compreender o que a Catarina partilhava, mostrar-se interessada e atenta e transmitir-lhe confiança (cf. Anexos 26.1 - Inquérito final).

Quanto à sessão de mediação e objetivos pessoais, a Catarina disse sentir-se à vontade para expor os seus problemas nas sessões de mediação, referindo que o tempo que durava a mesma era suficiente para conversar, que as atividades iam de encontro aos seus objetivos e que sentia que estava no caminho certo para os alcançar (cf. Anexos 26.1 - Inquérito final). No final do inquérito era dada a oportunidade à Catarina para refletir sobre o que mudaria nas sessões de mediação, sendo que esta escreveu que “não mudava nada, se o projeto de mediação falhou não dependia das sessões de mediação.” (cf. Anexos 26.2 - Inquérito final).

De forma geral, a avaliação feita pelas intervenientes foi positiva. A sua aplicação, e consequente análise, permitiram refletir sobre as nossas práticas e alterá-las, para tornar o

projeto mais produtivo. Esta avaliação, conjugada com as fichas de sessão, as histórias de vida das intervenientes e os seus objetivos pessoais foram extremamente importantes para a construção deste projeto de mediação. O produto final das intervenções, mesmo que não expectado, resultou numa aprendizagem sobre a imprevisibilidades destes contextos, dotando-nos de competências para lidar com futuras situações semelhantes adotando práticas mais eficientes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apresentados os casos, os seus objetivos e o trabalho desenvolvido, surge neste ponto a análise crítica de todo o processo de estágio, descortinando os resultados obtidos para que estes sejam observados sobre a lupa teórica dos conhecimentos em Mediação. Este capítulo surge como reflexão final sobre todo o trabalho feito e as suas implicações, tanto a nível pessoal como institucional, resultando numa descrição dos pontos positivos e negativos que foram ocorrendo ao longo deste percurso e que, consequentemente, determinaram o resultado final deste estágio.

6.1. Análise crítica dos resultados e das implicações dos mesmos

Durante o processo de mediação fomos registando os momentos que ocorriam nas sessões nas fichas de sessão (cf. Apêndices 20 – Ficha de sessão). Estes registos tornaram possível refletir sobre as nossas práticas, os objetivos das intervenientes e o curso do processo de mediação. Este registo proporcionou uma consciencialização sobre as lacunas na nossa intervenção, permitindo identificar os pontos em que deveríamos refletir e melhorar. Uma vez que este era o primeiro contacto com a prática da mediação, existiam pontos que estavam ainda por desenvolver, necessitando de serem aprofundados e melhorados. Dessa forma, estas fichas de sessão permitiam avaliar o nosso trabalho de mediação e as competências enquanto mediadora, sinalizando pontos em falta, refletindo sobre os mesmos de forma a suprimir a sua lacuna nas nossas práticas. Esta reflexão foi visível, por exemplo, na sessão de mediação que a Tânia e a Beatriz tiveram em conjunto. No seguimento da sessão, sugerimos que as intervenientes adotassem um determinado comportamento, para facilitar a sua relação de comunicação. Mais tarde, quando refletimos sobre esta sessão, apercebemo-nos que este não era o papel de um mediador, que não nos competia a nós colocar esta solução na mesa, devendo partir das intervenientes esta resposta. Como resultado desta reflexão, compreendemos que esta poderia ter sido uma solução para o problema de comunicação entre ambas, contudo deveríamos ter conduzido as intervenientes a encontrá-la, sem a nossa sugestão. Enquanto mediadores, não devemos condicionar a mediação às nossas opiniões e sugestões, tendo sido esta a crítica à nossa atuação.

Com a denúncia à CPCJ, e posterior reunião com a Tânia e a Beatriz, apercebemo-nos que a nossa postura em relação à Tânia poderá ter sido mal interpretada pela mesma. Consideramos a possibilidade de termos sido dúbios na relação mediador-mediado, dando-lhe a entender que esta relação era mais pessoal, uma vez que a acompanhamos em momentos mais frágeis da sua vida. Estes momentos, o seu aborto e a ida a Tribunal, poderão ter sido

indicadores de uma proximidade que não é comum na mediação. Não se verificou este tipo de problemas com as restantes intervenientes, portanto não compreendemos o que poderá ter sido diferente com a Tânia, mas apercebemo-nos que é necessário manter um distanciamento para que não se verifique este tipo de situações num futuro.

Da avaliação intermédia das intervenientes, apercebemo-nos que o nosso trabalho estava a ser bem compreendido pelas mesmas e que elas reconheciam na mediação um processo capaz de potenciar a sua vida. As suas respostas ajudaram-nos a perceber que a nossa postura era bem entendida pelas intervenientes, não existindo equívocos sobre os papéis que cada um representava na relação mediador-mediado. O que sobressaiu desta avaliação foi a dimensão e privacidade do gabinete, não proporcionando um ambiente confortável para as intervenientes.

Quanto à avaliação final, que apenas foi entregue à Catarina, podemos dizer que o projeto de mediação não terminou como o esperado pela mesma. Esta quebra nas suas expectativas encaminhou-nos para uma reflexão sobre a nossa postura em todo este processo. Como resultado, apercebemo-nos que com uma atitude mais assertiva, nomeadamente junto das instituições contactadas, conseguiríamos agir de forma mais eficaz, condicionando o final do processo de mediação numa outra direção sugerida pela Catarina.

6.2. Impacto do estágio

6.2.1. Nível pessoal

Como já escrito no subcapítulo referente às motivações e expectativas, este contexto estava associado a uma enorme vontade de aprender e de nos dotarmos de competências para lidar com situações complexas. De registar que, quando nos propusemos estagiar no GAV, não estávamos à espera de encontrar algumas realidades. A verdade é que desconhecíamos o abismo que estas vítimas de violência encontram no seu caminho, talvez fruto de uma convivência pacífica entre os nossos familiares. Esta ausência de violência no nosso lar camuflou muitas das realidades que existem e pudemos observar durante o estágio. Portanto, reconhecemos que finalmente abandonamos o nosso “lugar na caverna”, vendo-nos obrigados a olhar diretamente para esta realidade e compreender que há uma infinidade de vivências que são díspares daquelas que nos são apresentadas no seio familiar. Tal como o homem da caverna, descrito por Platão (1996), também a nós nos foi dada a oportunidade de ver mais além do que conhecíamos, libertando-nos das correntes pré-concebidas do ideal de relações interpessoais.

Este estágio implicou, também, a integração num ambiente onde se concentram muitos

outros profissionais de áreas diversas. Esta variedade de ideias e conhecimentos potenciou o crescimento de uma relação interdisciplinar que, pela frequência de nos serem apresentados casos com carências a muitos níveis, favorecia o cruzamento de informações e resolução dos problemas. Este ponto representa uma aprendizagem no que concerne ao trabalho cooperativo, mobilizando competências de escuta ativa e assertividade que, num contexto mais isolado não nos era possível obter. Contudo, é necessário respeitar o trabalho individual de cada profissional, não condicionando o mesmo às nossas opiniões e avaliações, sendo esta outra das aprendizagens e impactos que este estágio teve. Isto porque, durante alguns momentos de intervenção, este limite foi sobreposto. Uma vez que as condições do GAV em que estagiamos não favoreciam um atendimento reservado, os restantes voluntários tinham acesso ao que era dito durante o mesmo, o que facilitou a partilha de opiniões referentes ao que era mencionado, chegando a ser colocada em causa a veracidade do que era partilhado pelas intervenientes. Este foi um dos problemas que surgiram durante o estágio e com o qual aprendemos. Independentemente do trabalho em equipa, que surgia como pertinente em alguns casos, no que concerne às sessões de mediação, este era um trabalho que nos competia a nós avaliar e mudar, não podendo ceder às opiniões que nos eram transmitidas. Podemos afirmar que não foi uma situação fácil de gerir, um pouco fruto da nossa inexperiência no contacto com outros profissionais e o mundo do trabalho, mas que nos trouxe alguns novos conhecimentos e formas de agir perante os acontecimentos que iam surgindo.

Aplicar o absorvido durante todo o percurso académico tornou-se um novo conhecimento, reconhecendo nas palavras de Parkinson (2008) um novo alento para aceitar que o caminho da Mediação não se faz apenas pela obtenção de um acordo, mas sim pelas pequenas vitórias que vão surgindo em cada sessão. Este é o ponto mais importante do nosso estágio que, devido à imprevisibilidade do contexto, trazia consigo a consequente imprevisibilidade do futuro de cada interveniente. Como se veio a verificar, os casos seguiram trilhos que não estavam planeados, tornando cada pequena vitória, uma nova motivação e uma importante conquista enquanto pessoa e mediadora.

6.2.2. Nível institucional

Enquanto profissional, compreendemos que não é dada à Mediação um espaço para crescer e tornar-se algo fundamental. Durante todo o primeiro ano do Mestrado fomos sendo avisados do pouco valor que davam a esta área, vivenciando essa realidade durante o estágio. No início, não era reconhecido por parte dos nossos colegas voluntários que o trabalho que

poderia efetuar junto das vítimas de violência resultaria em mudanças positivas nas suas vidas, tendo por isso lutado para que esse facto se alterasse. Enquanto decorria o estágio, e íamos acompanhando as intervenientes nas sessões de mediação, as restantes voluntárias foram compreendendo que a Mediação potenciava mudanças, por mais pequenas que fossem. Esta foi uma vitória, enquanto defensores da Mediação como forma de mudança e potenciação das capacidades pessoais.

Dessa forma, a Mediação conquistou um lugar no GAV, acreditando que se necessário, reintegrarão um estagiário provindo do Mestrado em Mediação.

6.2.3. A nível de conhecimentos na área de especialização

Sendo este o primeiro contacto eremítico e prático com a mediação - uma vez que os anteriores trabalhos desenvolvidos com a temática da mediação tinham como base um grupo de trabalho e contextos mais teóricos - este estágio representou um conjunto de novos conhecimentos que, por serem de cariz mais prático, não os encontrávamos nas partilhas teóricas que antecederam este ano letivo.

No final deste estágio o balanço é positivo e muito enriquecedor. Fomo-nos confrontando com questões que não estavam previstas e que, como surgiram de forma repentina, permitiram uma melhor capacitação para a sua resolução. Nunca tínhamos aplicado os modelos de mediação na sua forma prática, o que comprometia o conhecimento aprofundado dos mesmos, portanto este estágio permitiu-nos experimentar, falhar, refletir e reconstruir a investigação utilizando os modelos como base orientadora da ação.

O processo de interação com as intervenientes dotou-nos, ainda, de verdadeiros conhecimentos sobre os procedimentos da mediação, a postura de um mediador e os limites que este tem de cumprir durante o processo. Antes deste estágio, e apenas cingidos a pequenas atividades num contexto criado para aplicação das competências de um mediador, víamos a interação mediador-mediado ser orientada por um guião que, devido às diretrizes nele contido, não permitia a imprevisibilidade característica dos indivíduos, o que não se traduzia em conhecimentos e experimentações verdadeiras. Com a realização do estágio, e as necessidades de atuação do mesmo, vimo-nos confrontados com interações reais, cuja direção era imposta pelas intervenientes, sem o recurso a guiões pré-estabelecidos.

BIBLIOGRAFIA REFERENCIADA

AIRES, Luísa (2011). Paradigma Qualitativo e Práticas de Investigação Educacional. Lisboa: Universidade Aberta.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE APOIO À VÍTIMA (2010). Manual Alcipe. Para o Atendimento de Mulheres Vítimas de Violência. Lisboa: APAV.

BARDIN, Laurence (2008). Análise de Conteúdo, 4.^a Ed. Lisboa: Edições 70.

BERRY, Dawn Bradley (2000). The Domestic Violence Sourcebook. Los Angeles: Lowell House.

BONAFÉ-SCHMITT, Jean-Pierre (2009). Mediação, conciliação, arbitragem: técnicas ou um novo modelo de regulação social. In A. M. Silva & M. A. Moreira (orgs.), Formação e Mediação Socioeducativa. Perspetivas teóricas e práticas. Porto: Areal Editores, 15-40.

CHIZZOTTI, António (2003). A pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais: evolução e desafios. Revista Portuguesa de Educação, 16 (2), 221-236.

CURI, Sara & GIANELLA, Carolina. (2003). Violencia en la pareja: La distinción de pautas relacionales en el contexto de la mediación. Revista Interdisciplinaria e Mediación y Resolución de Conflictos La Trama: Mediación Familiar, Parte II (7).
http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo.php?id=53&ed=7 [Acesso a 20 de Setembro de 2013.]

GUILLAUME-HOFNUNG, Michèle (2005). La Médiation. Paris: Presses Universitaires de France.

FREIRE, Isabel (2009). Mediação e formação: em busca de novas profissões e de novos perfis profissionais. In A. M. Silva & M. A. Moreira (orgs.), Formação e Mediação Socioeducativa. Perspetivas teóricas e práticas. Porto: Areal Editores, 41-46.

MÁXIMO-ESTEVES, Lúcia (2008). Visão panorâmica da investigação-acção. Porto: Porto Editora.

MILBURN, Philip (2010). A mediação penal ou as ambivalências da penalidade hipermoderna. In J. A. Correia & A. M. Silva (orgs.), *Mediação : (d)os contextos e (d)os atores*. Porto: Centro de Investigação e Intervenção Educativas, 71-79.

PARDAL, Luís António, & CORREIA, Eugénia (1995). *Métodos e Técnicas de Investigação Social*. Porto: Areal Editores.

PARKINSON, Lisa (2008). *Mediação Familiar. Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios* [do] Ministério da Justiça [trad.]. Lisboa: Agora Comunicação.

QUIVY, Raymond, & CAMPENHOUDT, Luc Van (2005). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.

SCHNITMAN, Dora Fried, & SCHNITMAN, Jorge (2003). Nuevos paradigmas, comunicación y resolución de conflictos. *Revista Interdisciplinaria e Mediación y Resolución de Conflictos La Trama: El proceso de Mediación*, 4.

http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo.php?id=72&ed=4 [Acesso a 20 de Setembro de 2013.]

SILVA, Ana Maria, & MOREIRA, Maria Alfredo (2009). Falar e escrever de formação e mediação no contexto atual. In A. M. Silva & M. A. Moreira (orgs.), *Formação e Mediação Socioeducativa. Perspetivas teóricas e práticas*. Porto: Areal Editores, 6-13.

SILVA, Maria Isabel Ramos Lopes (1996). *Práticas educativas e construção de saberes: metodologias da investigação-ação*. Lisboa: Instituto de Inovação Educacional.

TEIS, Denize Terezinha & TEIS, Mirtes Aparecida (2006). A abordagem qualitativa: a leitura no campo de pesquisa. <http://www.Bocc.ubi.pt/pág/teisdenize-abordagem-qualitativa.pdf>. [Acesso a 20 de Setembro de 2013.]

TORREMORELL, Maria Carme (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora.

ZABALZA, Miguel Ángel (2002). Diários de aula: contributo para o estudo dos dilemas práticos dos professores. Porto: Porto Editora.

Pesquisas na Internet

APAV. Quem Somos. Acedido a 20 de setembro de 2013, in:
http://apav.pt/apav_v2/index.php/pt/apav-2/quem-somos

APAV. Missão/Visão. Acedido a 20 de setembro de 2013, in:
http://apav.pt/apav_v2/index.php/pt/apav-2/visao-missao

APAV. Os nossos Princípios e Valores. Acedido a 20 de setembro de 2013, in:
http://apav.pt/apav_v2/index.php/pt/apav-2/os-nossos-principios-e-valores

APAV. O que são. Acedido a 20 de setembro de 2013, in:
http://apav.pt/apav_v2/index.php/pt/gav/o-que-sao

APAV. Onde estão. Acedido a 20 de setembro de 20132012, in:
http://apav.pt/apav_v2/index.php/pt/gav/onde-estao

APAV. Que apoios oferecem. Acedido a 20 de setembro de 2013, in:
http://apav.pt/apav_v2/index.php/pt/gav/que-apoio-oferecem